

PRAKSISOVERSIGTER • SAMLET UDGAVE

Praksis fra *Forbrugerklagenævnet*

Forbrugerklager efter forbrugerklageloven – mangler ved varer og tjenester.

OVERSIGTER

9

AFGØRELSE

180

PERIODE

1980–2026

9 OVERSIGTER

Indhold

01	Brugte køretøjer og leasing – mangler, forventet holdbarhed og ophævelse	28 afg.
02	Digitalt indhold og digitale tjenester i forbrugeraftaler	15 afg.
03	Forbrugerklagenævnets afgørelser – retsvirkning, sagsomkostninger og efterlevelse	13 afg.
04	Forbrugerklagenævnets kompetence og afvisning af klager	37 afg.
05	Fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler uden for fast forretningssted	14 afg.
06	Håndværker- og tjenesteydelser – fagmæssig udførelse og prisrimelighed	31 afg.
07	Levering, forsinkelse og formidleransvar i forbrugeraftaler	16 afg.
08	Reklamation, bevisbyrde og sagkyndige udtalelser i forbrugersager	8 afg.
09	Urimelige aftalevilkår, abonnement og løbende aftaler i forbrugerforhold	18 afg.

Hver oversigt er et selvstændigt kapitel med introduktion, principper, gennemgang, lovgrundlag og citerede afgørelser. Titlerne er klikbare, og kapitlerne findes også som bogmærker i PDF-læseren.

01

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over brugte køretøjer og leasing – mangler, forventet holdbarhed og ophævelse

Forbrugerklagenævnets praksis om mangler, forventet holdbarhed og ophævelse ved brugte køretøjer, fartøjer og privatleasing

Version 1 · Opdateret 30. maj 2026 · 28 afgørelser · 2002-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Praksisoversigten samler Forbrugerklagenævnets afgørelser om mangler ved brugte køretøjer og fartøjer købt eller privatleaset hos en erhvervsdrivende, sammenholdt med den tunge parallelle domstolspraksis, da bilsager ofte indbringes for domstolene. Kerneproblemet er, hvornår et funktionssvigt skyldes en køberetlig mangel – og ikke blot alder og slid – samt hvornår forbrugeren kan ophæve, kræve forholdsmæssigt afslag eller afhjælpning efter købeloven. Forbrugerklagenævnet bygger sine afgørelser på motorsagkyndige erklæringer og en forventningsafstemning efter køretøjets type, årgang, kilometerstand og pris, og ved leasing afhænger forbrugeren af krav af, om misligholdelsesbeføjelserne er overdraget. Afgrænsning: oversigten dækker forbruger køb og privatleasing hos erhvervsdrivende – ikke køb mellem private (se [brugt-bil-privatkoeb-mangler](#)), de generelle mangelbeføjelser (- [mangelsbeskyttelse](#) og [forbrugerklage-vare-tjenester](#)) eller kasko/ansvar ([bilforsikring-kasko-ansvar](#)).

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 Forbrugerklagenævnet afviser at anse et funktionssvigt som en mangel, når det er en følge af sædvanligt slid og ælde i forhold til køretøjets alder, kilometerstand og pris – forbrugeren må afstemme sine forventninger efter brugtkøbets karakter.
- 02 Forbrugerklagenævnet kræver, at fejlen ligger "ud over det forventelige" for et køretøj af den pågældende type, årgang, udstyrsniveau og prisklasse, før der foreligger en køberetlig mangel.
- 03 Forbrugerklagenævnet accepterer som udgangspunkt, at fejl der viser sig inden for seks måneder efter levering, var til stede ved leveringen (formodningsreglen), medmindre den erhvervsdrivende afkræfter det.
- 04 Forbrugerklagenævnet lægger afgørende vægt på den motorsagkyndiges erklæring om fejlens årsag, omfang og sandsynlige tilstedeværelse ved leveringen.
- 05 Forbrugerklagenævnet afviser generelle forbehold som "solgt som beset" eller "uden reklamationsret" i forbruger køb; kun konkret oplyste fejl fritager sælgeren.

- 06 Forbrugerklagenævnet kræver, at en indregistreret bil købt hos en erhvervsdrivende som minimum opfylder færdselslovens sikkerhedskrav, medmindre konkrete sikkerhedsmæssige fejl er oplyst.
- 07 Ved leasing kan forbrugeren kun rette mangelkrav mod leasinggiver, hvis misligholdelsesbeføjelserne ikke er overdraget til forbrugeren; ellers skal kravet rettes mod forhandleren.
- 08 Ved ophævelse af en leasingaftale gør Forbrugerklagenævnet fradrag for forbrugers nytte i brugsperioden, typisk ved ikke at tilbagebetale de løbende ydelser, mens udbetalingen tilbagebetales.
- 09 Forbrugerklagenævnet afviser at behandle spørgsmål, hvis afgørelse forudsætter parts- og vidneforklaringer under strafansvar.
- 10 Vildledende oplysninger om f.eks. modelår gør køretøjet mangelfuldt, uanset om sælgerens loyale oplysningspligt formelt er tilsidesat (Højesteret).

§ 1 Lovgrundlaget og Forbrugerklagenævnets prøvelse af brugtbils- og leasingsager

Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere over erhvervsdrivende om mangler ved løsøre, herunder brugte biler, motorcykler, campingvogne og fartøjer samt privatleasing. Den materielle bedømmelse sker efter købeloven. For køb indgået før 1. januar 2024 anvender nævnet den dagældende formulering, hvor mangelsdefinitionen står i [Købeloven § 76, stk. 1](#), kravet til holdbarhed og egenskaber i [§ 75 a, stk. 2](#), formodningsreglen i [§ 77 a, stk. 3](#), beføjelserne (afhjælpning, omlevering, afslag, ophævelse) i [§ 78](#) og [§ 79](#) og tilbagebetaling ved ophævelse i [§ 57](#). Med gennemførelsen af varedirektivet (direktiv (EU) 2019/771) blev reglerne nyaffattet, så mangelsbedømmelsen nu findes i [§ 75 c](#), afhjælpning i [§ 78 a](#) og afslag/ophævelse i [§ 78 b](#); det ses i den nyere praksis om f.eks. en robotplæneklipper i [23/13446](#). Indholdet er i vidt omfang en videreførelse, og den ældre praksis om brugte køretøjer er fortsat retningsgivende.

Nævnets prøvelse er fuld for så vidt angår det skriftlige og tekniske grundlag, men nævnet kan **ikke** afgøre spørgsmål, der forudsætter bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer under strafansvar. Det fremgår direkte af BMW X5-leasingsagen, hvor nævnet kunne tage stilling til de tekniske fejl, men afviste at vurdere de slidte bremses:

Vedrørende de slidte bremses fandt nævnet det ikke muligt at afklare, om de udgjorde en mangel, da dette ville kræve afhøring af parter og vidner under strafansvar, hvilket ikke kan ske ved Forbrugerklagenævnet.

Denne grænse for prøvelsesintensiteten er gennemgående: hvor sagen alene kan oplyses ved en sagkyndig erklæring og dokumenter, realitetsbehandler nævnet; hvor afgørelsen afhænger af modstridende forklaringer, henvises forbrugeren reelt til domstolene. Afgørelsen i BMW-sagen findes i [20/04615](#).

LOV	Købeloven § 57	Købeloven § 75a, stk. 2	Købeloven § 75c	Købeloven § 76, stk. 1
	Købeloven § 77a, stk. 3	Købeloven § 78, stk. 1	Købeloven § 78a	Købeloven § 78b
	Købeloven § 79, stk. 1			

PRAKSIS **Forbrugerklagenævnet** · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid 26.03.2024

§ 2 Mangel eller blot alder og slid – forventningsafstemningen ved brugtkøb

Det helt centrale spørgsmål i brugtbils- og fartøjssager er, om et funktionssvigt er en køberetlig mangel eller blot en følge af genstandens alder og hidtidige brug. Her er Forbrugerklagenævnets linje sammenfaldende med Højesterets ledende dom om en 17 år gammel lystbåd, hvor motoren svigtede på den første sejltur på grund af gennemtærede udstødningsmanifolder. Højesteret fastslog princippet for alle brugte genstande:

Ved køb af brugte genstande indebærer de nævnte bestemmelser, at køberen i almindelighed må afstemme sine forventninger efter bl.a. salgsgenstandens alder og tidligere brug. Køberen kan herunder ikke påberåbe sig forhold, som er en følge af sædvanligt slid og ælde.

Da manifoldens forventede levetid var 8-10 år, og båden var 17 år, var der ingen mangel – selv om svigtet tilfældigt indtraf lige efter handlen, jf. [BS-15898/2020-HJR](#). Forbrugerklagenævnet nåede samme resultat i sagen om en 16 år gammel Peugeot med 298.000 km købt for 5.000 kr.: startmotorens slid var "forventeligt slid og dermed ikke en køberetlig mangel", og forbrugeren måtte have indset, at bilen kun havde begrænset restlevetid, jf. [2003-521/7-262](#).

Modsat foreligger der en mangel, når fejlen ligger **ud over det forventelige**. Nævnet hævdede købet af en 11 år gammel Mitsubishi med omfattende rustgennemtæringer og gearkasse-/koblingsfejl, fordi disse fejl "lå ud over det forventelige, når man tog bilens alder og antal kørte kilometer i betragtning", jf. [01-08-5891](#). Tilsvarende ved en Chrysler Grand Voyager med defekt gearkasse og revnet motorblok, hvor udbedring oversteg bilens værdi, jf. [2005-521/7-766](#), og ved en brugt bil med defekt partikelfilter kort efter købet, jf. [19/02497](#).

Et fast holdepunkt er, at en indregistreret bil købt hos en erhvervsdrivende som minimum skal opfylde færdselslovens sikkerhedsmæssige krav, medmindre konkrete fejl er oplyst. Nævnet hævdede derfor købet af en bil, der brød i brand på grund af en mørnet benzinslange, jf. [2002-521/7-88](#), og gav afslag ved nedslidte dæk og utæt støddæmper, jf. [2003-521/7-10](#).

Sag	Genstand	Alder / km / pris	Udfald
BS-15898/2020-HJR	Lystbåd (Bayliner)	17 år	Ingen mangel – sædvanligt slid/alder
2003-521/7-262	Peugeot	16 år, 298.000 km, 5.000 kr.	Ingen mangel – forventeligt slid
01-08-5891	Mitsubishi	11 år	Mangel – rust/gear ud over det forventelige
2005-521/7-766	Chrysler	brugt, 41.500 kr.	Mangel – sikkerhedsfejl, hævedgang
19/02497	Brugt bil	ca. 150.000 km	Mangel – defekt partikelfilter

LOV

[Købeloven § 75a, stk. 2](#)[Købeloven § 76, stk. 1](#)[Købeloven § 77a, stk. 3](#)

PRAKSIS

Højesteret · Køb af 17 år gammel lystbåd: Sædvanlig slitage som følge af alder udgjorde ikke en køberetlig mangel

15.04.2021

Forbrugerklagenævnet · Forbruger kan hæve bilkøb grundet rust og gearkasseproblemer trods forbehold i slutseddel	26.05.2009
Forbrugerklagenævnet · Forbruger kan hæve køb af bil grundet væsentlige mangler	19.10.2006
Forbrugerklagenævnet · Manglende reklamationsret på en 16 år gammel bil	31.08.2004
Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld bil og opsagt forsikring: Afgørelse om afslag i købesum	31.12.2003
Forbrugerklagenævnet · Forbruger kan hæve køb af brugt bil efter brand pga. defekt benzinslange	31.12.2002
Forsyningstilsynet · Forsyningstilsynet påtaler og påbyder Rødovre Kommunale Fjernvarmeforsyning for fejlindberetning af energispareomkostninger 2017	07.02.2020

§ 3 Urigtige og vildledende oplysninger samt tilsidesat oplysningspligt

Ud over kvalitetsmangler udgør urigtige eller vildledende oplysninger en selvstændig manglsgrund efter [Købeloven § 76, stk. 1, nr. 2 og 3](#). Den ledende dom er Højesterets sag om en brugt BMW, der i annoncen var betegnet "model aar 2007", men reelt var produceret i 2005 og derfor manglede dieselpartikelfilter. Selv om sælgeren ikke havde tilsidesat sin loyale oplysningspligt, var selve betegnelsen en mangel:

Betegnelsen "model aar 2007" var derfor urigtig eller vildledende, og bilen er herefter mangelfuld, idet Højesteret ikke finder det godtgjort, at oplysningen ... ikke har haft betydning for [købernes] bedømmelse af bilen, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 2.

Køberne fik et afslag på 15.000 kr. svarende til mindsteudgiften ved eftermontering af et partikelfilter, jf. [Sag 31/2011](#).

Forbrugerklagenævnet anlægger samme linje. Manglende oplysning om en kendt egenskab er en oplysningsmangel: nævnet hævdede købet af en motorcykel, hvis model var kendt for at gå i stå, fordi forhandleren burde have oplyst herom, jf. [01-08-7823](#), og statuerede oplysningsmangel ved et køleskab med en temperaturfølsomhed, sælgeren burde have vejledt om, jf. [13/00316](#). Markedsføringen indgår i køberens berettigede forventning – en hynde solgt som "eksklusiv" læder, der visuelt afveg fra produktbillederne, var mangelfuld, jf. [22/02069](#). Ved leasing fik en forbruger erstatning, fordi han ikke var oplyst om, at en flexleaset Mini Cooper skulle overtages uden dansk registreringsafgift, jf. [01-12-4079](#).

Forbrugerklagenævnet afviser samtidig generelle forbehold. Vilkår som "solgt som beset og prøvet, uden garanti af nogen art" eller "uden reklamationsret" er ikke bindende i forbruger køb og afskærer ikke mangelindsigelser; kun konkret oplyste fejl fritager sælgeren. En rabat og en bemærkning om "defekt gear og motor" på slutsedlen reddede således ikke sælgeren i Mitsubishi-sagen [01-08-5891](#), og det samme gjaldt forbeholdet i den 16 år gamle Peugeot-sag [2003-521/7-262](#), hvor manglen dog ikke forelå.

LOV	Købeloven § 76, stk. 1	Købeloven § 77, stk. 1	
PRAKSIS	Højesteret · Afslag i købesum for brugt bil grundet vildledende modelår og manglende dieselpartikelfilter		05.09.2012
	Forbrugerklagenævnet · Afslag i pris for læderhynde, der ikke levede op til markedsføring som 'eksklusiv'		19.12.2022
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om køleskabs temperaturbegrænsning berettiger ophævelse		17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i klage over manglende oplysning om manglende registreringsafgift ved køb af flexleaset bil		11.07.2013
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om motorcykels tendens til at gå i stå udgør en mangel		10.09.2009

Forbrugerklagenævnet · Forbruger kan hæve bilkøb grundet rust og gearkasseproblemer trods forbehold i slutseddel	26.05.2009
Forbrugerklagenævnet · Manglende reklamationsret på en 16 år gammel bil	31.08.2004

§ 4 Formodningsreglen, bevisbyrden og den sagkyndige erklæring – hvad nævnet lægger vægt på

Forbrugerklagenævnet lægger ved bevisvurderingen **afgørende vægt på den motorsagkyndiges erklæring** om fejls årsag, omfang og sandsynlige tilstedeværelse ved leveringen, kombineret med formodningsreglen i [Købeloven § 77 a, stk. 3](#): viser en fejl sig inden for seks måneder efter leveringen, formodes den at have været til stede ved leveringen, medmindre den erhvervsdrivende afkræfter formodningen eller den er uforenelig med varens art.

Mønsteret går igen: I brandsagen lagde nævnet en sagkyndig ingeniørs vurdering af, at benzinslangen var mørnet og dermed defekt allerede ved leveringen, til grund, jf. [2002-521/7-88](#). I BMW X5-leasingsagen kunne den sagkyndige ikke fysisk undersøge bilen, fordi den var videresolgt, men nævnet lagde alligevel udtalelsen til grund:

Nævnet lagde vægt på, at fejlene med overvejende sandsynlighed var til stede eller under udvikling ved leasingperiodens begyndelse, og at de oversteg, hvad man kunne forvente af en bil af den pågældende type, årgang, udstyrsniveau og pris.

jf. [20/04615](#). Også ved en iPhone, der svigtede få dage efter købet, anvendte nævnet formodningsreglen sammen med en sagkyndig udtalelse om en fabriktionsfejl, jf. [18/11728](#).

Domstolene følger samme bevismønster. I sagen om en Ford Econoline, hvor motoren brød sammen efter ca. 600 km, lagde retten skønsmandens vurdering af slidte ventilfjederlåse til grund:

På baggrund af syns- og skønsmandens erklæringer og forklaring sammenholdt med parternes samstemmende forklaringer om, at sagsøgeren umiddelbart efter afhentning af bilen kontakter sagsøgte og fortæller om en klinkende lyd fra motoren, lægger retten til grund, at den omhandlede bil [led] af en mangel på tidspunktet for leveringen af bilen.

jf. [BS-245/2006](#), stadfæstet af Vestre Landsret i [BS-874/2008-VLR](#). Bevisbyrden for, at forbrugeren har forværret skaden (egen skyld/tabsbegrænsning), påhviler den erhvervsdrivende og løftes sjældent; retten fandt det ikke godtgjort, at køberen burde have indset, at fortsat kørsel indebar risiko for en videregående motorskade.

LOV	Købeloven § 76, stk. 1	Købeloven § 77a, stk. 3	
PRAKSIS	Højesteret · Sag om ophævelse af bilkøb grundet motorskade		25.04.2008
	Landsretten · Ophævelse af bilkøb grundet motorskade og tvist om tilbagelevering af bytteudlæsninger		12.05.2009
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil		08.02.2021
	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl		04.12.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger kan hæve køb af brugt bil efter brand pga. defekt benzinslange		31.12.2002

§ 5 Ophævelse, afhjælpning, forholdsmæssigt afslag og fradrag for brug

Foreligger der en mangel, vælger forbrugeren mellem beføjelserne i [Købeloven § 78](#): afhjælpning, omlevering, forholdsmæssigt afslag eller – hvis manglen ikke er uvæsentlig – ophævelse. Sælgeren kan afværge ophævelse ved at tilbyde afhjælpning, men kun hvis den sker **inden rimelig tid, uden udgift og uden væsentlig ulempe** for køberen, jf. [§ 79, stk. 1](#).

Forbrugerklagenævnet og domstolene vurderer "rimelig tid" konkret. Syv forgæves værkstedsbesøg over tre måneder med en bil, forbrugeren havde stort behov for, var ikke rettidig afhjælpning, og købet kunne hæves, jf. landsrettens dom om en Fiat Brava med startproblemer i frostvejr, [BS-877/2008-VLR](#). Omvendt var en reparation af en kikkert på 27 dage – hvoraf en stor del var forsendelse til producenten i udlandet – rettidig, og forbrugeren kunne ikke hæve, jf. [18/05720](#). Under de nye regler ([§ 78 a](#) og [§ 78 b](#)) blev en robotplæneklipper-køber tilkendt ophævelse, fordi det efter ca. to måneder uden reservedele stod klart, at afhjælpning ikke ville ske inden for rimelig tid, jf. [23/13446](#).

Er manglen ikke væsentlig nok til ophævelse, gives forholdsmæssigt afslag. Nævnet nedsatte en bils kontantpris med 60 % svarende til værdiforringelsen ved sikkerhedsfejl, jf. [2003-521/7-10](#).

Ved ophævelse skal det modtagne tilbageleveres, jf. [§ 57](#), og forbrugeren kan kun hæve, hvis genstanden kan gives tilbage i væsentlig samme stand, jf. [§ 58](#). Skyldes den manglende tilbagelevering selve manglen (f.eks. en udbrændt bil), bevarer forbrugeren hæveretten, jf. [2002-521/7-88](#). Men har forbrugeren selv forringet genstanden, fortabes hæveretten – en køber af en fugtskadet campingvogn, der havde afmonteret seng, køkken og siddegruppe, mistede retten til at ophæve trods en væsentlig mangel og måtte nøjes med et afslag på 45.000 kr., jf. [BS-25773/2023-VLR](#). Forbrugeren skal desuden i rimeligt omfang medvirke til den praktiske gennemførelse, herunder transport, jf. [01-12-3357](#).

Spørgsmålet om **fradrag for brug** deler nævnet. Hovedreglen efter [§ 57](#) er fuld tilbagelevering, og praksis har været tilbageholdende med fradrag; flere nævnsmedlemmer kræver "helt særlige omstændigheder". I cykelsagen stemte flertallet for fuld tilbagebetaling, jf. [13/09817](#), og i køleskabssagen ligeledes, jf. [13/00316](#). I andre sager accepteres et skønsmæssigt fradrag efter varens forventede levetid og brugsperiode – f.eks. 400 kr. for handsker brugt i 23 måneder med en levetid på 4-5 år, jf. [13/14143](#), under henvisning til Højesterets dom UfR 2014.578 H (10 % af prisen pr. år for et tv). Ved bilhandel har domstolene anvendt en kilometertakst – landsretten lagde FDM's takst på 50 øre pr. kørt km til grund, jf. [BS-877/2008-VLR](#).

LOV	Købeloven § 57	Købeloven § 58	Købeloven § 78, stk. 1	Købeloven § 78a
	Købeloven § 78b	Købeloven § 79, stk. 1		
PRAKSIS	Landsretten · Køber mistede retten til at ophæve handel med fugtskadet campingvogn efter at have afmonteret inventar			18.03.2025
	Landsretten · Dom om hævelse af bilkøb grundet mangler ved levering			06.02.2009
	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid			26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde afhjulpnet fejlen inden for rimelig tid, og forbrugeren havde ikke krav på at ophæve købet			05.04.2018
	Forbrugerklagenævnet · Afhjælpning af mangel ved cykelkøb – spørgsmål om berettigelse til ophævelse og fradrag for brug			17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om køleskabs temperaturbegrænsning berettiger ophævelse			17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Mangelfulde handsker: Hul ved syning efter 23 måneder berettiger til ophævelse af køb			17.12.2014

Forbrugerklagenævnet · Forbruger forpligtet til at transportere defekt bordopvaskemaskine tilbage til butik ved ophævelse af køb	30.01.2013
Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld bil og opsagt forsikring: Afgørelse om afslag i købesum	31.12.2003
Forbrugerklagenævnet · Forbruger kan hæve køb af brugt bil efter brand pga. defekt benzinslange	31.12.2002

§ 6 Privatleasing: hvem kravet kan rettes mod, og fradrag for nytte

Ved privatleasing er det afgørende, **hvem forbrugeren kan rette mangelkravet mod**. Det beror på, om leasinggiver i leasingaftalen har overdraget sine misligholdelsesbeføjelser over for forhandleren til forbrugeren (leasingtageren). To næsten samtidige nævnsafgørelser tegner billedet:

Sag	Var beføjelserne overdraget til forbrugeren?	Kravet kan rettes mod	Udfald
20/04615 (BMW X5)	Nej	Leasinggiver (leasingselskabet)	Ophævelse; udbetaling tilbagebetalt, ydelser ikke (nytte)
19/08157	Ja	Forhandleren	Ingen medhold mod leasingselskabet

I BMW X5-sagen indeholdt leasingaftalen ikke vilkår om, at forbrugeren indtrådte i leasinggivers beføjelser. Forbrugeren kunne derfor rette kravet direkte mod leasingselskabet, og da bilen var behæftet med væsentlige skjulte fejl (særligt et stort olieforbrug) ved aftaleindgåelsen, kunne leasingaftalen ophæves, jf. [20/04615](#). Modsæt i [19/08157](#), hvor misligholdelsesbeføjelserne **var** overdraget til forbrugeren, som derfor måtte rette kravet mod forhandleren og ikke fik medhold mod leasingselskabet.

Ved ophævelse af en leasingaftale gør nævnet **fradrag for forbrugers nytte** i brugsperioden. I BMW-sagen fik forbrugeren tilbagebetalt udbetalingen på 41.785 kr., men ikke de fire betalte månedlige ydelser på 17.140 kr.:

Forbrugeren fik dog ikke tilbagebetalt de betalte månedlige ydelser ..., da nævnet henså til den nytte, forbrugeren havde haft af bilen i leasingperioden.

Leasinggiver kunne til gengæld ikke kræve forskellen mellem restværdi og den faktisk opnåede salgspris dækket af forbrugeren. Leasinggivers egen misligholdelse kan også begrunde ophævelse: nævnet lod en forbruger hæve, da leasingselskabet uberettiget havde afhentet bilen om natten uden varsel, jf. [12/17280](#). Forbrugers adgang til at udtræde af en leasingaftale før tid er derimod begrænset; i mangel af mangler gælder aftalens vilkår sammenholdt med [Forbrugeraftaleloven § 25, stk. 4](#), og en forbruger, der opsagde uden at anvise en køber, måtte betale de resterende ydelser, jf. [01-12-4291](#).

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 25, stk. 4](#)
[Købeloven § 57](#)
[Købeloven § 76, stk. 1](#)
[Købeloven § 78, stk. 1](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil	08.02.2021
	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af leasingaftale efter uberettiget natlig afhentning af bil	28.11.2013
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger opsagde leasingaftale for tidligt uden at anvise en køber	11.07.2013
	Miljø- og Fødevarerklagenævnet · Dispensation til opførelse af enfamiliehuse inden for skovbyggelinjen - Esbjerg Kommune	06.03.2020

§ 7 Trepartsforhold: finansiering og krav mod kreditor

Mange bilkøb finansieres af et lån formidlet af forhandleren. Er der et sådant samvirke mellem sælger og kreditgiver, kan forbrugeren gøre de samme indsigelser – herunder mangelindsigelser og hæveadgang – gældende over for kreditgiveren, jf. [Kreditaftaleloven § 5, nr. 2](#) og [§ 33, stk. 1](#).

Forbrugerklagenævnet statuerede et sådant samvirke, hvor forhandleren havde anbefalet finansieringsselskabet, modtaget formidlingsprovision og oprettet kreditaftalen elektronisk, og forbrugeren kunne derfor rette pengekravet mod finansieringsselskabet, hvis sælgeren ikke betalte, jf. [2008-08/00778](#). At sælgerens rettigheder er overdraget til tredjemand indskrænker ikke sælgerens forpligtelser over for forbrugeren, jf. [2003-521/7-10](#).

De nærmere grænser for tilbagebetalingen er afklaret af Højesteret. Ved ophævelse af et bilkøb i et oprindeligt trepartsforhold skal sælgeren efter [Købeloven § 57](#) kun tilbagebetale, hvad denne selv "har modtaget i betaling":

Højesteret tiltræder, at de finansieringsomkostninger, som [forbrugeren] har betalt til Santander Consumer Bank, ikke kan anses for omfattet af det, som [sælgeren] "har modtaget i betaling", og som [sælgeren] derfor skulle tilbagegive efter [Købeloven § 57](#).

Finansieringsomkostningerne kunne således ikke kræves tilbage af sælgeren, og [Kreditaftaleloven § 33](#) regulerer alene krav mod kreditor – ikke en udvidelse af sælgerens ansvar, jf. [Sag 78/2017](#). Dommen viser, at forbrugeren bør rette finansieringskravet mod kreditgiver, ikke forhandleren.

LOV	Kreditaftaleloven § 5	Kreditaftaleloven § 33, stk. 1	Købeloven § 57
PRAKSIS	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold? 16.02.2018		
	Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld motorcykel og finansieringsaftale via sælger – hæveadgang over for finansieringsselskab 22.04.2008		
	Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld bil og opsagt forsikring: Afgørelse om afslag i købesum 31.12.2003		

§ 8 Sagsgang ved Forbrugerklagenævnet og samspillet med domstolene

Klager over brugte køretøjer indgives til Nævnenes Hus, og sagsbehandlingen følger [Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet](#), der bl.a. fastsætter beløbsgrænser, klagegebyr og sagsomkostninger. Får forbrugeren medhold, tilbagebetales klagegebyret, og den erhvervsdrivende pålægges at betale sagsomkostninger – i BMW X5-sagen 6.000 kr. – jf. [Forbrugerklageloven § 28, stk. 1](#) sammenholdt med bekendtgørelsen, jf. [20/04615](#). Nævnets klagesagsbehandling, herunder spørgsmål om partshabilitet og beløbsgrænser, er bl.a. behandlet i [Betænkning nr. 1107/1987 om Forbrugerklagenævnet](#).

Nævnets afgørelser er ikke i sig selv tvangsfuldbyrdelige domme: følger den erhvervsdrivende ikke afgørelsen, kan forbrugeren få sagen indbragt for domstolene, og erhvervsdrivende, der ikke efterlever afgørelser, optages på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens offentlige liste. Netop fordi bilsager ofte ender ved domstolene, er den parallelle retspraksis tungtvejende – og den bekræfter gennemgående nævnets linje:

- **Alder og slid** er ikke en mangel, jf. lystbådsdommen [BS-15898/2020-HJR](#).
- **Vildledende oplysninger** gør køretøjet mangelfuldt, jf. modelår-dommen [Sag 31/2011](#).
-

Motorhavari fra en fejl ved leveringen berettiger ophævelse, og fortsat kørsel er ikke uden videre tilsidesættelse af tabsbegrænsningspligten, jf. byrettens dom [BS-245/2006](#) og landsrettens stadfæstelse [BS-874/2008-VLR](#).

- **Gentagne forgæves reparationer** er ikke rettidig afhjælpning, jf. [BS-877/2008-VLR](#).
- **Egen forringelse** af genstanden afskærer ophævelse, jf. campingvognsdommen [BS-25773/2023-VLR](#).
- **Finansieringsomkostninger** kan ikke kræves af sælger, jf. [Sag 78/2017](#).

LOV	Forbrugerklage-loven § 28, stk. 1	Købeloven § 78, stk. 1	
PRAKSIS	Højesteret · Køb af 17 år gammel lystbåd: Sædvanlig slitage som følge af alder udgjorde ikke en køberetlig mangel		15.04.2021
	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?		16.02.2018
	Højesteret · Afslag i købesum for brugt bil grundet vildledende modelår og manglende dieselpartikelfilter		05.09.2012
	Højesteret · Sag om ophævelse af bilkøb grundet motorskade		25.04.2008
	Landsretten · Køber mistede retten til at ophæve handel med fugtskadet campingvogn efter at have afmonteret inventar		18.03.2025
	Landsretten · Ophævelse af bilkøb grundet motorskade og tvist om tilbagelevering af bytteudlæsninger		12.05.2009
	Landsretten · Dom om hævelse af bilkøb grundet mangler ved levering		06.02.2009
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil		08.02.2021

§ 9 Sammenfatning af de centrale takeaways

Forbrugerklagenævnets praksis om brugte køretøjer, fartøjer og privatleasing kan koges ned til en række gennemgående linjer:

- **Forventningsafstemning er omdrejningspunktet.** Et funktionssvigt er kun en mangel, hvis det ligger ud over det forventelige for køretøjets alder, kilometerstand, udstyr og pris. Sædvanligt slid og ælde er ikke en mangel, selv om svigtet tilfældigt indtræffer lige efter handlen, jf. [BS-15898/2020-HJR](#) og [2003-521/7-262](#).
- **Sikkerhedsmæssige fejl vejer tungt.** En indregistreret bil fra en erhvervsdrivende skal som minimum opfylde færdselslovens krav, medmindre konkrete fejl er oplyst.
- **Sagkyndig erklæring + formodningsregel afgør beviset.** Nævnet lægger vægt på den motorsagkyndiges vurdering af fejlens årsag og tilstedeværelse ved leveringen, og fejl inden for seks måneder formodes oprindelige, jf. [20/04615](#).
- **Generelle forbehold holder ikke;** kun konkret oplyste fejl fritager sælgeren.
- **Leasing afhænger af, hvem kravet rettes mod.** Er misligholdelsesbeføjelserne overdraget til forbrugeren, skal kravet mod forhandleren – ellers mod leasinggiver, jf. modsætningen mellem [20/04615](#) og [19/08157](#).
- **Ved ophævelse af leasing fratrækkes nytten** i brugsperioden, mens udbetalingen tilbagebetales.
- **Nævnets linje bekræftes af domstolene,** men nævnet kan ikke afgøre spørgsmål, der kræver parts- og vidneforklaringer under strafansvar – dér henvises forbrugeren til retssag.

LOV	Købeloven § 75a, stk. 2	Købeloven § 76, stk. 1	Købeloven § 78, stk. 1
PRAKSIS			

Højesteret · Køb af 17 år gammel lystbåd: Sædvanlig slitage som følge af alder udgjorde ikke en køberetlig mangel	15.04.2021
Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil	08.02.2021
Forbrugerklagenævnet · Manglende reklamationsret på en 16 år gammel bil	31.08.2004
Miljø- og Fødevarerklagenævnet · Dispensation til opførelse af enfamiliehuse inden for skovbyggelinjen - Esbjerg Kommune	06.03.2020

REFERENCE Lovgrundlag 8 paragraffer

Forbrugerklage_loven § 28 stk. 1	Kreditaftale_loven § 33 stk. 1
Købe_loven § 57	Købe_loven § 75a stk. 2
Købe_loven § 76 stk. 1	Købe_loven § 77a stk. 3
Købe_loven § 78 stk. 1	Købe_loven § 79 stk. 1

MATERIALE Citerede afgørelser 28 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS 4

15.04.2021	Køb af 17 år gammel lystbåd: Sædvanlig slitage som følge af alder udgjorde ikke en køberetlig mangel	bs-15898-2020-hjr
16.02.2018	Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?	78-2017
05.09.2012	Afslag i købesum for brugt bil grundet vildledende modelår og manglende dieselpartikelfilter	31-2011
25.04.2008	Sag om ophævelse af bilkøb grundet motorskade	6990-8386

LANDSRETEN · ANKEINSTANS 3

18.03.2025	Køber mistede retten til at ophæve handel med fugtskadet campingvogn efter at have afmonteret inventar	9894-11576
12.05.2009	Ophævelse af bilkøb grundet motorskade og tvist om tilbagelevering af bytteydelse	6991-8387
06.02.2009	Dom om hævelse af bilkøb grundet mangler ved levering	6884-8267

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 19

26.03.2024	Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid	23/13446
19.12.2022	Afslag i pris for læderhynde, der ikke levede op til markedsføring som 'eksklusiv'	22/02069
08.02.2021	Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil	20/04615
04.12.2018	Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl	18/11728

05.04.2018	Den erhvervsdrivende havde afhjulpet fejlen inden for rimelig tid, og forbrugeren havde ikke krav på at ophæve købet	18/05720
17.12.2014	Manglende oplysning om køleskabs temperaturbegrænsning berettiger ophævelse	13/00316
17.12.2014	Afhjælpning af mangel ved cykelkøb – spørgsmål om berettigelse til ophævelse og fradrag for brug	13/09817
17.12.2014	Mangelfulde handsker: Hul ved syning efter 23 måneder berettiger til ophævelse af køb	13/14143
28.11.2013	Ophævelse af leasingaftale efter uberettiget natlig afhentning af bil	12/17280
11.07.2013	Forbruger fik medhold i klage over manglende oplysning om manglende registreringsafgift ved køb af flexleaset bil	01-12-4079
11.07.2013	Forbruger opsagde leasingaftale for tidligt uden at anvise en køber	01-12-4291
30.01.2013	Forbruger forpligtet til at transportere defekt bordopvaskemaskine tilbage til butik ved ophævelse af køb	01-12-3357
10.09.2009	Manglende oplysning om motorcykels tendens til at gå i stå udgør en mangel	01-08-7823
26.05.2009	Forbruger kan hæve bilkøb grundet rust og gearkasseproblemer trods forbehold i slutseddel	01-08-5891
22.04.2008	Mangelfuld motorcykel og finansieringsaftale via sælger – hæveadgang over for finansieringsselskab	2008- 08/00778
19.10.2006	Forbruger kan hæve køb af bil grundet væsentlige mangler	2005 521/7-766
31.08.2004	Manglende reklamationsret på en 16 år gammel bil	2003-521/7-262
31.12.2003	Mangelfuld bil og opsagt forsikring: Afgørelse om afslag i købesum	2003-521/7-10
31.12.2002	Forbruger kan hæve køb af brugt bil efter brand pga. defekt benzinslange	2002-521/7-88

FORSYNINGSTILSYNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 1

07.02.2020	Forsyningstilsynet påtaler og påbyder Rødovre Kommunale Fjernvarmeforsyning for fejllindberetning af energispareomkostninger 2017	19-02497
------------	---	----------

MILJØ- OG FØDEVAREKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 1

06.03.2020	Dispensation til opførelse af enfamiliehuse inden for skovbyggelinjen - Esbjerg Kommune	19/08157
------------	---	----------

FORARBEJDE Betænkninger

1 reference

Betænkning om undervisning af asylansøgerbørn

1996 · Indenrigsministeriet

02

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over digitalt indhold og digitale tjenester i forbruger aftaler

Forbrugerklagenævnets praksis om mangler, opdateringer og fortrydelsesret ved software, apps, streaming, spil og e-bøger

Version 1 Opdateret 30. maj 2026 15 afgørelser · 2002-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Digitalt indhold (software, apps, streaming, spil, e-bøger) og digitale tjenester fik egne forbruger købsregler i købeloven med lov nr. 1173 af 8. juni 2021, der gennemfører digitalt indhold-direktivet (2019/770) sideløbende med varedirektivet (2019/771), mens fortrydelsesretten reguleres af forbruger aftalelovens § 18. Forbrugerklagenævnet har en lang og fast praksis om software- og funktionalitetsmangler, som det bedømmer efter købelovens almindelige mangelregler med vægt på forbrugerens berettigede forventninger ved leveringen og den erhvervsdrivendes oplysnings- og opdateringspligt. Denne oversigt samler nævnets afgørelser – fra installations-cd'er og driveropdateringer til konsolspil og smartphone-software – sammen med den parallelle domstolspraksis, hvor Højesteret og landsretterne har bekræftet nævnets linje, navnlig om loyal oplysningspligt og uklare digitale købsflow.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 Forbrugerklagenævnet behandler software- og digitalt-indhold-tvister efter købelovens mangelregler og lægger afgørende vægt på, om salgsgenstanden ved leveringen havde den funktionalitet og de egenskaber, forbrugeren med rimelighed kunne forvente.
- 02 Forbrugerklagenævnet kræver, at den erhvervsdrivende af egen drift oplyser om digitale begrænsninger – fx manglende kompatibilitet eller et nært forestående teknologiskift – og behandler en tilsidesættelse som en mangel, der kan berettigede ophævelse.
- 03 Forbrugerklagenævnet accepterer, at en software- eller funktionsfejl, som ikke afhjælpes inden for rimelig tid, berettiger forbrugeren til at hæve købet, hvis varen kan tilbageleveres i væsentlig samme stand.
- 04 Forbrugerklagenævnet afviser et mangelskrav, når en softwareopdatering, som forbrugeren selv har valgt at installere efter klar information om konsekvenserne, fjerner en funktion, der hverken var aftalt eller markedsført – mangelbedømmelsen sker på leveringstidspunktet.

- 05** Forbrugerklagenævnet kræver dokumentation for et økonomisk tab og afviste under den tidligere købelov erstatning for tabte private data, fordi data ikke var omfattet af reklamationsretten – en position, de nye regler om digitalt indhold ændrer.
- 06** Fortrydelsesretten for digitalt indhold uden fysisk medium bortfalder kun, når leveringen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af rettighedens ophør, bekræftet på et varigt medium.
- 07** Forbrugerstatus afgør, om reglerne overhovedet finder anvendelse, og bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale, påhviler den erhvervsdrivende.
- 08** Forbrugerklagenævnets afgørelser skal efterleves inden 30 dage og kan tvangsfuldbyrdes, medmindre den erhvervsdrivende inden fristen skriftligt meddeler, at den ikke ønsker at være bundet, hvorefter forbrugeren kan få omkostningsdækning ved domstolene.

Retsgrundlaget: købelovens digitale mangelregler og

§ 1 Forbrugerklagenævnets prøvelse

Digitalt indhold – software, apps, streaming, spil og e-bøger – og digitale tjenester har siden 1. januar 2022 deres egne forbrugerkøbsregler i købeloven, indsat ved **lov nr. 1173 af 8. juni 2021**, der gennemfører [digitalt indhold-direktivet \(2019/770\)](#) sideløbende med [varedirektivet \(2019/771\)](#). [Købeloven § 3 a](#) definerer bl.a. "digitalt indhold" (data, der fremstilles og leveres i digital form), "digital tjeneste", "vare med digitale elementer" samt funktionalitet, kompatibilitet og interoperabilitet.

[Købeloven § 4 a, stk. 3](#) udvider forbrugerkøbsbegrebet markant, så også levering mod personoplysninger er omfattet:

"Som forbrugerkøb anses ... endvidere aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, når leveringen er forbundet med en modydelse i form af 1) et pengebeløb eller et digitalt udtryk for værdi eller 2) personoplysninger ..."

En gratis app, der reelt betales med persondata, kan dermed være et forbrugerkøb. Undtaget er bl.a. open source-software, hasardspil, sundhedsydelser, finansielle tjenester og elektroniske kommunikationstjenester, jf. [Købeloven § 4 a, stk. 4](#).

Spørgsmålet om **fortrydelsesret** afgøres derimod af forbrugeraftaleloven: [§ 18, stk. 2, nr. 9](#) undtager plomberet software på fysisk medium, og [nr. 13](#) undtager digitalt indhold uden fysisk medium, når levering er påbegyndt med samtykke. Forud for aftalen skal den erhvervsdrivende efter [Forbrugeraftaleloven § 8](#) bl.a. oplyse om digitalt indholds funktionalitet og interoperabilitet.

Forbrugerklagenævnet prøver disse tvister fuldt ud som en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Nævnets kompetence er afgrænset til løsøre- og tjenesteydelsestvister inden for beløbsgrænserne (se afsnittet om klagebehandling). At nævnet allerede anvender de nye regler ses i [23/13446](#), hvor nævnet afgjorde en sag om et net-tilsluttet produkt efter de nye [§ 75 c](#), [§ 78 a](#) og [§ 78 b](#). Fysiske varers mangler behandles i [forbrugerklage-vare-tjenester](#); løbende abonnementsvilkår og opsigelse i [forbrugerklage-urimelige-aftalevilkår](#); cookies og persondata i [cookies-samtykke](#) og [datatilsynet-afgoerelser](#).

LOV

[Forbruger aftaleloven § 8, stk. 1](#)[Forbruger aftaleloven § 18, stk. 2](#)[Forbrugerklage loven § 22](#)[Købe loven § 3a](#)[Købe loven § 4a, stk. 3](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid

26.03.2024

§ 2 Hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på ved mangler i software og digitalt indhold

På tværs af afgørelserne tegner der sig et fast vurderingsmønster: **Forbrugerklagenævnet lægger afgørende vægt på, om salgsgenstanden ved leveringen havde den funktionalitet og de egenskaber, som forbrugeren med rimelighed kunne forvente.** Forventningen fastlægges ud fra produktets art, dets sædvanlige anvendelse og den erhvervsdrivendes egne udsagn.

Nævnet har gentagne gange behandlet mangelfuld eller forældet software som en køberetlig mangel:

- I [2002-4031/7-2150](#) fandt nævnet, at en computer solgt **uden en medfølgende installations-cd** til styresystemet var mangelfuld, fordi det var normal praksis at levere et fysisk installationsmedium, og forbrugeren ikke var vejledt om det modsatte.
- I [2005-4031/7-1584](#) kunne forbrugeren **hæve købet af en bærbar computer**, fordi en driverfil til den medfølgende software ikke var opdateret ved leveringen; nævnet fastslog, at forbrugeren med rette kunne forvente, at medfølgende software var opdateret ved levering.
- I [18/11728](#) udgjorde en **softwarefejl i en iPhone 8 Plus** (synkronisering gik konsekvent i stå) en mangel. Den sagkyndige konkluderede ordret:

"Den konstaterede fejl skyldes en materiale- eller fabrikationsfejl i telefonens software."

Da den erhvervsdrivende ikke afhjalp inden for rimelig tid, kunne købet hæves.

Vurderingen sker dog altid på leveringstidspunktet. I [01-10-3404](#) afviste et flertal (3 af 5), at fjernelsen af "Other OS"-funktionen på en **PlayStation 3** via en senere softwareopdatering var en mangel: funktionen var til stede ved leveringen, var ikke markedsført, og forbrugeren havde selv valgt at installere opdateringen efter at være informeret om konsekvensen.

Det samme beføjelsessystem gælder nu efter de nye regler. I [23/13446](#) hævdede nævnet et køb efter [Købe loven § 78 b, stk. 1](#), fordi afhjælpning ikke skete inden for rimelig tid, jf. [§ 78 a, stk. 4](#) og [§ 79, stk. 1](#).

Afgørelse	Produkt	Spørgsmål	Udfald
2002-4031/7-2150	Computer uden installations-cd	Manglende fysisk software-medium	Mangel; udgift til cd dækket

2005-4031/7-1584	Bærbar computer	Driver ikke opdateret ved levering	Mangel; køb hævet
01-10-3404	PlayStation 3	Opdatering fjernede "Other OS"	Ikke mangel (3-2)
18/11728	iPhone 8 Plus	Softwarefejl, ingen rettidig afhjælpning	Mangel; køb hævet
23/13446	Robotplæneklipper	Afhjælpning ikke inden rimelig tid	Køb hævet (nye §§ 78 a-b)

LOV

Købeloven § 75c, stk. 1

Købeloven § 78a, stk. 4

Købeloven § 78b, stk. 1

Købeloven § 79, stk. 1

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl	04.12.2018
	Forbrugerklagenævnet · Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel	22.12.2011
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger kunne hævde køb af bærbar computer grundet manglende softwareopdatering	11.06.2007
	Forbrugerklagenævnet · Manglende installations-cd udgjorde en mangel	31.12.2002

Oplysningspligten om funktionalitet, kompatibilitet og teknologiskift

§ 3

Et gennemgående tema i nævnets digitale praksis er den erhvervsdrivendes **loyale oplysningspligt** om et produkts digitale begrænsninger. Under den tidligere købelov fulgte pligten af § 76 om mangler ved forsømt oplysning; for digitalt indhold er den i dag forankret i de objektive krav i [Købeloven § 75 c](#) og i den førkontraktuelle oplysningspligt i [Forbrugeraftaleloven § 8](#), hvorefter der bl.a. skal oplyses om funktionalitet, tekniske beskyttelsesforanstaltninger samt det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software. Det bemærkes, at [Købeloven § 76, stk. 2](#) udtrykkeligt undtager rene digitale indholds- og tjenesteaftaler fra den almindelige loyale oplysningspligt, fordi oplysningskravene her følger af § 75 c og forbrugeraftaleloven.

Forbrugerklagenævnet lægger vægt på, om den erhvervsdrivende kendte eller burde kende en kommende teknologisk ændring, der ville begrænse produktets brug – og i givet fald om forbrugeren blev oplyst herom. Det illustreres af tv-/optagersagerne fra overgangen til digitalt tv:

- I **Forbrugerklagenævnets sag 01-10-4420** (manglende oplysning om analogt tv) og i [01-10-9884](#) (analog harddiskoptager) fandt nævnet, at den erhvervsdrivende burde have oplyst om produktets analoge begrænsning, da branchen var bekendt med overgangen til digitalt tv; den manglende oplysning udgjorde en mangel, jf. den dagældende [Købeloven § 76, stk. 1, nr. 3](#).
- I MPEG-4-sagerne fastholdt nævnet linjen om, at en forhandler, der **burde vide**, at et tv ikke uden ekstraudstyr ville kunne modtage public service-kanaler efter et nært forestående standardskifte (MPEG-2 → MPEG-4), skulle oplyse herom. Nævnets afgørelse blev stadfæstet af [Østre Landsret \(MPEG-4-sagen, 27. marts 2012\)](#) og senere af [Højesteret \(MPEG-4-sagen, 29. november 2013\)](#).

Forarbejderne til [Forbrugeraftaleloven § 8](#) understøtter denne tilgang. Det fremgår, at oplysning om funktionalitet bl.a. dækker, om produktet "indeholder regionskodning, der sætter begrænsninger for forbrugers anvendelse", og at oplysning om interoperabilitet skal omfatte, om et produkt fx "alene er kompatibelt med en Mac-computer". En vedtaget ændringslov (i kraft 27. september 2026) udvider § 8 yderligere med pligt til at oplyse om bl.a. den **minimumsperiode, hvor der leveres softwareopdateringer**.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1	Købeloven § 75c, stk. 1	Købeloven § 76, stk. 1
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om MPEG-4-kompatibilitet ved køb af TV udgjorde en mangel		
	29.11.2013		
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel		
	27.03.2012		
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om analog harddiskoptager		
	27.10.2011		
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om analogt tv ved køb		
	05.09.2011		

§ 4 Opdateringspligten og opdateringer, der ændrer det digitale produkt

En central nyskabelse i de digitale regler er den lovbestemte **opdateringspligt** i [Købeloven § 75 d](#). Sælgeren skal sikre, at køberen får besked om og leveret de opdateringer – herunder sikkerhedsopdateringer – der er nødvendige for at holde salgsgenstanden mangelfri:

"Ved aftaler, som angår digitalt indhold, digitale tjenester eller varer med digitale elementer, skal sælgeren ... sikre, at køberen får besked om og får leveret opdateringer, herunder sikkerhedsopdateringer, som er nødvendige for til stadighed at holde salgsgenstanden fri for mangler ..."

For varer med digitale elementer gælder pligten i mindst 2 år, og ved løbende levering i hele leveringsperioden. Installerer forbrugeren ikke en leveret opdatering inden for rimelig tid, fritages sælgeren for mangler, der udelukkende skyldes dette, forudsat at forbrugeren er oplyst om opdateringen og konsekvenserne, jf. [§ 75 d, stk. 2](#).

Nævnets ældre praksis foregriber dette princip. I [2005-4031/7-1584](#) var det netop en **manglende driveropdatering ved leveringen**, der gjorde computeren mangelfuld og berettigede ophævelse – forbrugeren kunne forvente opdateret software ved levering.

Modsat illustrerer [01-10-3404](#) grænsen: en opdatering, der **fjerner** en funktion, er ikke nødvendigvis en mangel, når funktionen hverken var aftalt eller markedsført, og forbrugeren frivilligt installerede opdateringen for at bevare konsollens kernefunktioner. De nye regler trækker en lignende grænse i [Købeloven § 77 b](#): ved løbende levering kan sælgeren kun ændre det digitale indhold ud over det nødvendige, hvis aftalen tillader det og giver en gyldig grund, og forbrugeren kan hæve gratis, hvis ændringen har mere end uvæsentlig negativ indvirkning på adgangen til eller anvendelsen af indholdet.

LOV	Købeloven § 75d	Købeloven § 77b	Købeloven § 77a, stk. 4
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid		
	26.03.2024		
	Forbrugerklagenævnet · Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel		
	22.12.2011		

Forbrugerklagenævnet · Forbruger kunne hæve køb af bærbar computer grundet manglende softwareopdatering

11.06.2007

§ 5 Fortrydelsesret, samtykke og forbrugerbegrebet

Fortrydelsesretten er en hyppig kilde til tvist ved digitale køb. Hovedreglen er, at forbrugeren har 14 dages fortrydelsesret ved fjernsalg, men [Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#) undtager to digitale situationer:

- **Plomberet software på fysisk medium**, jf. [nr. 9](#) – fortrydelsesretten bortfalder, når forbrugeren har brudt plomberingen på en cd, dvd eller lignende. Forarbejderne fremhæver, at "plombering" også omfatter teknisk plombering.
- **Digitalt indhold uden fysisk medium**, jf. [nr. 13](#) – fortrydelsesretten bortfalder kun, hvis leveringen er påbegyndt med forbrugers "forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret", og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse på varigt medium efter [§ 10, stk. 2](#) eller [§ 13, stk. 2](#).

Det er altså den erhvervsdrivende, der skal kunne dokumentere både samtykket, anerkendelsen og bekræftelsen; mangler ét af elementerne, består fortrydelsesretten.

Forud for spørgsmålet om fortrydelsesret og mangler ligger **forbrugerbegrebet**, der afgør, om beskyttelsesreglerne overhovedet gælder. Her påhviler bevisbyrden den erhvervsdrivende, jf. [Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2](#). Domstolene har i en sag om leasing af ladestandere fastslået, at en almennyttig forening var forbruger, fordi leasinggiver ikke kunne godtgøre en erhvervsmæssig hensigt – først ved [BS-4980/2023-OLR](#) og endeligt ved [BS-20999/2025-HJR](#). Princippet slår direkte igennem på digitalt indhold, hvor [Købeloven § 4 a, stk. 3](#) netop kun gælder forbrugerkøb.

Forbrugerklagenævnet lægger desuden vægt på, hvem der er aftalepart i et digitalt købsflow. I [13/12730](#) fandt nævnet, at en hjemmesideudbyder var forbrugers aftalepart, fordi det ikke tydeligt fremgik, at aftalen blev indgået med en tredjepart; oplysninger gemt i footer, salgsbetingelser og under særskilte menupunkter kunne ikke forventes læst i købsituationen.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2	Forbrugeraftaleloven § 10, stk. 2
	Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2	Købeloven § 4a, stk. 3
PRAKSIS	Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere 16.01.2026 Landsretten · Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret 08.10.2024 Forbrugerklagenævnet · Forbrugeren var ikke berettiget til erstatning for hjemrejsebilletter, da den erhvervsdrivende ikke var ansvarlig for, at forbrugeren ikke fik besked om tidsændringen 05.10.2016	

§ 6 Beviskrav, sagkyndige erklæringer og spørgsmålet om data

Forbrugerklagenævnets afgørelser om software og digitalt indhold hviler i vidt omfang på **sagkyndige erklæringer**. Det er typisk en sagkyndig, der fastslår, om der er en teknisk fejl, om den er en materiale- eller fabrikationsfejl, og om den var til stede ved leveringen.

- I [18/11728](#) byggede nævnet på den sagkyndiges konstatering af en software-baseret materiale- eller fabrikationsfejl og på, at fejlen viste sig få dage efter leveringen, hvilket efter [Købeloven § 77 a, stk. 3](#) skaber en formodning for, at manglen var til stede ved leveringen.
- I [01-10-3404](#) anvendte nævnet den sagkyndiges vurdering af, at opdateringen var nødvendig for konsollens kernefunktioner, til at frifinde den erhvervsdrivende.

For de **nye løbende digitale leveringer** vender bevisbyrden: efter [Købeloven § 77 a, stk. 4](#) har sælgeren bevisbyrden for, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste var mangelfri i hele leveringsperioden, og ved varer med digitale elementer i mindst 2 år.

Nævnet har også afgrænset, hvad reklamationsretten omfatter. I [18/15509](#) fik forbrugeren omlevering af en defekt Apple Time Capsule, men **ikke erstatning for tabte private data** (fotos og musik), da forbrugeren ikke havde dokumenteret et økonomisk tab. Afgørelsen viser nævnets dokumentationskrav og den dagældende retstilstand, hvor data ikke var en selvstændig salgsgenstand; de nye regler behandler derimod selve det digitale indhold som omfattet, og [Købeloven § 78 d](#) regulerer nu udlevering og brug af forbrugers data efter ophævelse (rene GDPR-spørgsmål hører dog under [datatilsynet-afgoerelser](#)). Endelig kan dokumentationskravet om varens **stand** afskære ophævelse: i [18/05302](#) hæftede den erhvervsdrivende for et producentværkstedes fejlbehæftede reparation, men forbrugeren kunne kun få afslag, ikke ophævelse, da computeren ikke kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand:

"På baggrund af den sagkyndiges udtalelse er det nævnets vurdering, at forbrugeren ikke kan tilbagelevere computeren i væsentlig samme stand og mængde og derved har fortabt sit krav om ophævelse af købet."

LOV	Købeloven § 77a, stk. 3, 4	Købeloven § 78d
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om omlevering af Apple Time Capsule, men afslag på erstatning for tabte data 01.10.2019 Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl 04.12.2018 Forbrugerklagenævnet · Sælgers hæftelse for producentens fejlbehæftede reparation og afslag i købesum grundet computerens stand 13.06.2018 Forbrugerklagenævnet · Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel 22.12.2011	

§ 7 Klagebehandling ved Forbrugerklagenævnet – sagsgang, gebyrer og bindende virkning

Forbrugerklager behandles efter forbrugerklageloven og [bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet](#). Sagsgangen er todelt: først forsøges **mediation** i Center for Klageløsning, og opnås der ikke en mindelig løsning, kan forbrugeren indbringe sagen for nævnet.

Nævnet kan kun behandle en sag, hvis prisen ligger inden for beløbsgrænserne, jf. [Forbrugerklageloven § 22](#) og bekendtgørelsens § 7: som udgangspunkt mindst 1.050 kr. (dog 680 kr. for tøj og sko) og højst 100.000 kr. Nævnet sammensættes af en dommer som formand samt ligeligt af repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, og afgørelsen træffes efter "en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder", er skriftlig og begrundet; ved flertalsafgørelser begrundes også mindretallets stilling – som det ses i [01-10-3404](#).

Gebyrer: Forbrugeren betaler 400 kr., der tilbagebetales ved medhold, forlig til forbrugerens fordel eller afvisning. Får forbrugeren medhold, betaler den erhvervsdrivende 6.000 kr. (1.000 kr. ved forlig til forbrugerens fordel) – som i [23/13446](#), hvor den erhvervsdrivende ud over tilbagebetaling blev pålagt 6.000 kr. i sagsomkostninger.

Bindende eller henstillende: Afgørelsen skal efterleves inden 30 dage. En erhvervsdrivende, der ikke ønsker at være bundet, skal inden for fristen skriftligt meddele dette til nævnet, jf. [Forbrugerklageloven § 32](#); ellers kan afgørelsen tvangsfuldbyrdes ved fogedretten. Følger den erhvervsdrivende ikke afgørelsen, kan forbrugeren med medhold få **omkostningsdækning** til en efterfølgende retssag efter [Forbrugerklageloven § 36](#). Parterne underrettes om adgangen til at indbringe sagen for domstolene, jf. [Forbrugerklageloven § 35](#).

LOV

[Forbrugerklageloven § 22](#)[Forbrugerklageloven § 32](#)[Forbrugerklageloven § 35](#)[Forbrugerklageloven § 36](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid 26.03.2024

Forbrugerklagenævnet · Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel 22.12.2011

§ 8 Sammenhæng med domstolspraksis

Forbrugerklagenævnets linje er gentagne gange prøvet og bekræftet ved domstolene.

Loyal oplysningspligt. Nævnets afgørelse i MPEG-4-sagen om manglende oplysning ved tv-køb blev indbragt for domstolene af forhandleren, men nævnets resultat blev stadfæstet – først af [Østre Landsret \(27. marts 2012\)](#) og endeligt af [Højesteret \(29. november 2013\)](#). Højesteret fastslog, at forhandleren "burde have vidst", at tv'et ikke uden ekstraudstyr kunne modtage public service-kanaler, og at den manglende oplysning var en mangel efter [Købeloven § 76, stk. 1, nr. 3](#) – dog med et fradrag for forbrugerens brugsnytte. Dommen bekræfter nævnets vurderingsmønster om, at den erhvervsdrivende af egen drift skal oplyse om kendte fremtidige begrænsninger i et produkts digitale funktionalitet.

Digitale købsflow og oplysningskrav. Højesteret har skærpet kravene til klarhed i digitale købsflow i [BS-37131/2022-HJR](#), hvor forbrugere ved køb i webbutikker automatisk blev tilmeldt et betalingsabonnement. Retten lagde vægt på [Forbrugeraftaleloven § 8](#) og [§ 12](#):

"Det fremgår ikke på nogen tydelig måde af de ordresider, der er fremlagt i sagen, at kunden indgår en abonnementsaftale ved køb af en vare."

Forbrugerne var derfor ikke bundet, og de opkrævede beløb skulle tilbagebetales. Dommen flugter med nævnets tilgang i [13/12730](#): afgørende oplysninger i en online-grænseflade skal være tydelige i selve købsituationen, ikke gemt i footer eller vilkår.

Forbrugerbegrebet. I [BS-20999/2025-HJR](#) (stadfæstelse af [BS-4980/2023-OLR](#)) bekræftede Højesteret, at bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale, påhviler den erhvervsdrivende – et princip, der er afgørende for, om købelovens digitale forbrugerregler finder anvendelse.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)[Forbrugeraftaleloven § 12](#)[Købeloven § 76, stk. 1](#)

PRAKSIS

Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	16.01.2026
Højesteret · Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbrugeraftaleloven skal tilbagebetales	07.12.2023
Landsretten · Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	08.10.2024
Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om MPEG-4-kompatibilitet ved køb af TV udgjorde en mangel	29.11.2013
Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel	27.03.2012

§ 9 Sammenfatning og centrale takeaways

Forbrugerklagenævnets praksis om digitalt indhold og digitale tjenester kan sammenfattes således:

- **Mangelvurdering på leveringstidspunktet.** Nævnet bedømmer software og digitalt indhold efter købelovens mangelregler ud fra, hvad forbrugeren med rimelighed kunne forvente ved leveringen – herunder at medfølgende software er opdateret og fungerer, jf. [2005-4031/7-1584](#) og [18/11728](#).
- **Oplysningspligt om digitale begrænsninger.** Den erhvervsdrivende skal af egen drift oplyse om kompatibilitet og kendte teknologiskift; en tilsidesættelse er en mangel, bekræftet helt til Højesteret i MPEG-4-sagen.
- **Opdateringer.** Manglende nødvendige opdateringer kan være en mangel (§ 75 d), mens en opdatering, der fjerner en ikke-aftalt funktion efter forbrugerens eget informerede valg, ikke nødvendigvis er det ([01-10-3404](#)).
- **Fortrydelsesret.** For digitalt indhold uden fysisk medium bortfalder fortrydelsesretten kun ved udtrykkeligt samtykke, anerkendelse og bekræftelse, jf. [Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2, nr. 13](#).
- **Bevis og dokumentation.** Nævnet bygger på sagkyndige erklæringer, kræver dokumentation for tab og lægger vægt på, om varen kan tilbageleveres i væsentlig samme stand ([18/05302](#), [18/15509](#)).
- **Procedure.** Afgørelser er bindende inden 30 dage, medmindre den erhvervsdrivende skriftligt frasiger sig bundethed, hvorefter forbrugeren kan få omkostningsdækning ved domstolene.

Da hovedparten af nævnets offentliggjorte praksis stammer fra tiden før de nye digitale regler trådte i kraft (1. januar 2022), må afgørelserne læses i lyset af, at det almindelige mangelbegreb og oplysningspligten nu er udbygget og delvis kodificeret i [Købeloven §§ 75 b-75 e](#). Den nyere afgørelse [23/13446](#) viser, at nævnet anvender det nye beføjelseshierarki, men at kernevurderingen – forbrugerens berettigede forventninger og rettidig afhjælpning – er uændret.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2	Købeloven § 75d	Købeloven § 75b	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid			26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om omlevering af Apple Time Capsule, men afslag på erstatning for tabte data			01.10.2019
	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl			04.12.2018
	Forbrugerklagenævnet · Sælgers hæftelse for producentens fejlbehæftede reparation og afslag i købesum grundet computerens stand			13.06.2018

Forbrugerklagenævnet · Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel	22.12.2011
Forbrugerklagenævnet · Forbruger kunne hæve køb af bærbar computer grundet manglende softwareopdatering	11.06.2007

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Forbruger aftaleloven § 8	stk. 1	Forbruger aftaleloven § 18	stk. 2
Forbrugerklage loven § 22		Købe loven § 3a	
Købe loven § 4a	stk. 3	Købe loven § 75d	

MATERIALE Citerede afgørelser

15 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS		2
16.01.2026	Højesteret fastslår, at almenyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	20999-2025
07.12.2023	Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbruger aftaleloven skal tilbagebetales	bs-37131-2022-hjr-bs-37142-2
LANDSRET TEN · ANKEINSTANS		1
08.10.2024	Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	9512-11078
FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS		12
26.03.2024	Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid	23/13446
01.10.2019	Afgørelse om omlevering af Apple Time Capsule, men afslag på erstatning for tabte data	18/15509
04.12.2018	Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl	18/11728
13.06.2018	Sælgers hæftelse for producentens fejlbehæftede reparation og afslag i købesum grundet computerens stand	18/05302
05.10.2016	Forbrugeren var ikke berettiget til erstatning for hjemrejsebilletter, da den erhvervsdrivende ikke var ansvarlig for, at forbrugeren ikke fik besked om tidsændringen	13/12730
29.11.2013	Manglende oplysning om MPEG-4-kompatibilitet ved køb af TV udgjorde en mangel	
27.03.2012	Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel	
22.12.2011	Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel	01-10-3404
27.10.2011	Manglende oplysning om analog harddiskoptager	01-10-9884

05.09.2011	Manglende oplysning om analogt tv ved køb	01-10-4420
11.06.2007	Forbruger kunne hæve køb af bærbar computer grundet manglende softwareopdatering	2005-4031/7-1584
31.12.2002	Manglende installations-cd udgjorde en mangel	2002-4031/7-2150

03

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over Forbrugerklagenævnets afgørelser – retsvirkning, sagsomkostninger og efterlevelse

Retsvirkning, tvangsfuldbyrdelse, sagsomkostninger og forrentning i Forbrugerklagenævnets praksis

Version 1 · Opdateret 30. maj 2026 · 13 afgørelser · 2018-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Denne praksisoversigt behandler retsvirkningen af en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet: hvornår afgørelsen bliver bindende og kan tvangsfuldbyrdes, hvilke sagsomkostninger og gebyrer parterne pålægges, hvordan kravet forrentes, og hvad der sker, når den erhvervsdrivende ikke efterlever afgørelsen. Forbrugerklagenævnets afgørelser bliver bindende ved den erhvervsdrivendes passivitet – men kun for den erhvervsdrivende, idet forbrugeren altid kan gå videre til domstolene, der foretager fuld prøvelse. Oversigten kombinerer forbrugerklagelovens regler (§§ 27-38), omkostningsbekendtgørelsen og rentelovens forrentningsregler med Forbrugerklagenævnets egen praksis og den parallelle domstolspraksis fra Højesteret og landsretterne, herunder Højesterets dom i Sag 78/2017 om et bilkøb indbragt efter et forbrugerankenævns afgørelse.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 En afgørelse fra Forbrugerklagenævnet bliver bindende og kan tvangsfuldbyrdes mod den erhvervsdrivende, hvis denne ikke inden 30 dage fra forkyndelsen skriftligt meddeler, at vedkommende ikke ønsker at være bundet (forbrugerklageloven §§ 32 og 34).
- 02 Retsvirkningen er asymmetrisk: kun den erhvervsdrivende bindes ved passivitet – forbrugeren kan altid indbringe sagen for domstolene (§ 35, stk. 1), og en anmodning om genoptagelse har opsættende virkning (§ 33).
- 03 Forbrugerklagenævnet pålægger som hovedregel den erhvervsdrivende at betale 6.000 kr. til Nævnenes Hus, når forbrugeren får medhold i mindst 25 % af det omtvistede krav (1.000 kr. ved forlig med mindst 50 % medhold).
- 04 Forbrugerklagenævnet tilkender kun erstatning efter almindelige obligations- og erstatningsretlige principper og kræver dokumenteret økonomisk tab, årsagssammenhæng, påregnelighed (adækvans) og overholdelse af tabsbegrænsningspligten.

- 05 Forbrugerklagenævnet forrefter forbrugerens krav fra det tidspunkt, klagen blev indgivet til Center for Klageløsning, idet klageindgivelsen sidestilles med påbegyndelse af retsforfølgning efter renteloven § 3, stk. 4.
- 06 Forbrugerklagenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 400 kr. både når forbrugeren får medhold, og når sagen afvises formelt (uegnet til behandling eller uden for nævnets kompetence) – men ikke når forbrugeren taber realiteten.
- 07 Ingen af parterne betaler partsomkostninger til den anden ved selve nævnsbehandlingen, jf. omkostningsbekendtgørelsens § 28.
- 08 Erhvervsdrivende, der ikke efterlever en afgørelse, offentliggøres på Nævnenes Hus' liste »Firmatjek«, og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan føre retssagen på forbrugerens vegne og dække forbrugerens omkostninger i en fri proces-lignende ordning (§§ 35-38).
- 09 Domstolene er ikke bundet af nævnets afgørelse; ved indbringelse foretages fuld prøvelse, og retten kan nå et andet resultat end nævnet, jf. Højesterets dom i Sag 78/2017.

§ 1 Lovgrundlaget og rammen om Forbrugerklagenævnets prøvelse

Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere over erhvervsdrivende efter [forbrugerklageloven](#), der i 2015 gennemførte ATB-direktivet (direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse). Sagsbehandlingen er todelt: først en mediationsfase (Center for Klageløsning, i dag under Nævnenes Hus), dernæst egentlig nævnsbehandling, hvor nævnet efter [forbrugerklageloven § 26](#) sammensættes af en dommer som formand og et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Nævnets prøvelse har en bestemt karakter, som er afgørende for retsvirkningen af afgørelsen:

- **Skriftlig, juridisk bedømmelse.** Afgørelsen træffes på skriftligt grundlag efter »en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder«, jf. [omkostningsbekendtgørelsens § 12](#). Afgørelser og forlig skal være skriftlige og begrundede, og et eventuelt mindretals stilling skal begrundes.
- **Ingen bevisførelse under strafansvar.** Der er ikke mulighed for at indkalde og afhøre parter eller vidner under strafansvar. Nævnet (sekretariatet) oplyser selv sagen og kan indhente sagkyndige erklæringer.
- **Afvisning af bevisuklare sager.** En sag kan afvises som uegnet til behandling, hvor parterne er uenige om fakta, der har afgørende betydning for udfaldet, eller som åbenbart grundløs. Forbrugerklagenævnet lægger her vægt på, om tvisten kan afgøres forsvarligt på skriftligt grundlag – er der behov for vidneførsel om afgørende, omtvistede fakta, hører sagen hjemme ved domstolene.

Nævnet anvender de almindelige formueretlige regler (købeloven, aftaleloven, de obligationsretlige grundsætninger mv.) og afgør, om forbrugerens krav er berettiget efter gældende ret. Adgangsfiltret – forbrugerbegrebet, beløbsgrænserne og afvisningsgrundene – behandles i den særskilte oversigt [forbrugerklagenævn-kompetence-afvisning](#), og de materielle mangelbeføjelser i [forbrugerklage-vare-tjenester](#). Denne oversigt angår, hvad der sker efter, at nævnet har truffet sin afgørelse: dens retsvirkning, omkostninger, forrentning og efterlevelse.

§ 2 Afgørelsens retsvirkning: bindende ved passivitet og grundlag for tvangsfuldbyrdelse

Retsvirkningen af en afgørelse, hvor forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, følger en fast kæde i [forbrugerklagebogen §§ 31-34](#):

1. **Forkyndelse.** Afgørelsen forkyndes for den erhvervsdrivende, der samtidig oplyses om indholdet af §§ 32-34, jf. § 31.
2. **30-dages opt-out.** Vil den erhvervsdrivende ikke være bundet, skal vedkommende skriftligt meddele dette inden 30 dage fra forkyndelsen, jf. § 32:

»Ønsker den erhvervsdrivende ikke at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet ... har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet ... inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.«

3. **Opsættende virkning ved genoptagelse.** En rettidig anmodning om genoptagelse har opsættende virkning, og fristen regnes herefter fra afslaget/afgørelsen i genoptagelsessagen, jf. § 33.
4. **Tvangsfuldbyrdelse.** Forholder den erhvervsdrivende sig passiv, kan afgørelsen tvangsfuldbyrdes, jf. § 34, stk. 1:

»Forbrugerklagenævnets ... afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristerne i §§ 32 og 33, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse ... om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.«

Anmodningen til fogedretten skal vedlægges afgørelsen og en erklæring fra nævnet om, at den erhvervsdrivende ikke har frameldt sig, jf. § 34, stk. 2. Afgørelsen er dermed et selvstændigt tvangsfuldbyrdesgrundlag – der kræves ikke dom.

Asymmetrien er central: Bindingsvirkningen rammer kun den erhvervsdrivende. Forbrugeren kan efter § 35, stk. 1 altid indbringe sagen for domstolene, uanset udfaldet. Ved **ændringslov af 28. maj 2025 (lovforslag L 147, folketingsåret 2024-25)**, i kraft 1. juli 2025, indførtes en ny § 33 a, der giver forbrugeren en symmetrisk frist på 30 dage til at anmode om genoptagelse – en kodificering, der endnu ikke er konsolideret ind i lovteksten.

For tvangsfuldbyrdesens vedkommende gælder de almindelige fuldbyrdesprincipper. Højesteret illustrerede skarphe den af fuldbyrdesfrister i [BS-32954/2023-HJR](#), hvor en byretsdom kunne fuldbyrdes, selv om den var anket af kreditor, fordi debitor ikke selv havde anket inden fuldbyrdesfristens udløb:

»Det følger af retsplejelovens § 480, stk. 1, at domme kan fuldbyrdes, når fuldbyrdesfristen er udløbet, medmindre dommen forinden er anket ... den domfældte, der vil være sikker på at afbryde fuldbyrdesfristen, må iværksætte selvstændig anke inden fuldbyrdesfristens udløb.«

Parallelt hertil er det ved Forbrugerklagenævnet den erhvervsdrivendes aktive, rettidige framelding (§ 32) – ikke passivitet – der afværger fuldbyrdelse.

[Forbrugerklage-loven § 34, stk. 1](#)

[Forbrugerklage-loven § 35, stk. 1](#)

[Retsplejeloven § 480, stk. 1](#)

PRAKSIS	Højesteret · Tvangsfuldbyrdelse af byretsdom trods delvis anke og efterfølgende kontraanke	20.12.2023
	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?	16.02.2018

Sagsomkostninger: 6.000 kr. til den tabende erhvervsdrivende og 25 %-grænsen

Taber den erhvervsdrivende sagen, skal vedkommende betale et gebyr til dækning af nævnets udgifter, jf. [forbrugerklage-loven § 28, stk. 1](#). Beløbet er fastsat i [omkostningsbekendtgørelsens § 27](#):

»En erhvervsdrivende skal betale et gebyr på 6.000 kr. til Nævnenes Hus ... hvis forbrugeren får medhold i sin klage ... [og] et gebyr på 1.000 kr. ... hvis klagen forliges i det væsentligste til forbrugeren fordel.«

Det centrale, Forbrugerklagenævnet lægger vægt på ved omkostningspålægget, er **medholdsgraden**. Det fremgår af forarbejderne til § 28, at nævnet har fastlagt en fast praksis:

»Forbrugerklagenævnet har fastlagt en praksis, hvorefter der som hovedregel pålægges omkostninger, hvis forbrugeren får medhold i mindst 25 procent af det omtvistede krav, mens forbrugeren ved forlig skal have fået medhold i mindst 50 procent af det fremsatte krav.«

Forarbejderne illustrerer grænsen med konkrete eksempler: Får forbrugeren medhold i at hæve købet af en mangelfuld vare, er det medhold på alle punkter, og den erhvervsdrivende pålægges gebyret. Får en forbruger, der har krævet hele købet hævet på en knallert til 20.000 kr., derimod kun et lille afslag for en fejl ved blinklyset, er der alene tale om begrænset medhold, og den erhvervsdrivende skal ikke betale. Gebyret tilfalder Nævnenes Hus (staten) – det er ikke en partsomkostning. Tværtimod fastslår [omkostningsbekendtgørelsens § 28](#), at »ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part«. Forbrugerklagenævnet tilkender altså ikke den vindende forbruger advokatomkostninger; til gengæld er klagen næsten gratis. Nævnenes Hus kan i særlige tilfælde undlade at opkræve gebyret.

Denne fordelingslogik – omkostninger følger den, der i det væsentlige vinder – svarer til domstolenes omkostningsprincip ved delvis medhold. I [BS-47905/2020-HJR](#) ophævede Højesteret omkostningerne, fordi sagsøgeren kun fik dom for 68.980 kr. ud af en oprindelig påstand på 145.653 kr.:

»Begge parter må derfor anses for at have vundet for en del og tabt for en del af sagen, jf. retsplejelovens § 313, stk. 1.«

LOV

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 27](#)

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 28](#)

[Forbrugerklage-loven § 28, stk. 1](#)

[Retsplejeloven § 313, stk. 1](#)

PRAKSIS	Højesteret · Højesterets afgørelse om sagsomkostninger efter bekræftende genmæle og væsentlig påstandsnedsettelse	14.02.2023
---------	--	------------

Klagegebyret på 400 kr.: tilbagebetaling ved medhold og ved formel afvisning

Forbrugeren betaler et klagegebyr for nævnetsbehandlingen, jf. [forbrugerklageloven § 27, stk. 1](#). Beløbet er i [omkostningsbekendtgørelsens § 26](#) fastsat til 400 kr. Gebyret tilbagebetales i fire situationer, jf. [§ 27, stk. 2](#):

1. forbrugeren får medhold i klagen,
2. sagen forliges (i det væsentligste til forbrugersens fordel),
3. sagen afvises som uegnet til behandling, eller
4. sagen afvises, fordi den ikke er omfattet af nævnets kompetence.

Forbrugerklagenævnet accepterer altså tilbagebetaling både ved **materielt medhold** og ved **formel afvisning** – det afgørende negative kriterium er, om forbrugeren har tabt selve realiteten. Det er denne sontring, nævnet lægger vægt på: en forbruger, hvis sag afvises som uden for nævnets kompetence, får sit gebyr igen (illustreret i emnets nævnsspraksis ved **Forbrugerklagenævnets afgørelse 18-08492** og **23-10916**), mens en forbruger, der får sin sag prøvet og taber, ikke får gebyret tilbage. Forbrugerklagenævnet afviser derimod tilbagebetaling, hvor forbrugeren alene opnår begrænset medhold under 25 %-grænsen, idet dette i nævnets praksis ikke regnes som »medhold«.

Ved **ændringslov af 28. maj 2025 (L 147, folketingsåret 2024-25)**, i kraft 1. juli 2025, blev der i § 27, stk. 1, indsat et nyt 2. pkt., hvorefter klagen afvises, hvis gebyret ikke betales inden for en fastsat frist – en kodificering af nævnets hidtidige administrative praksis. Ændringen er endnu ikke konsolideret i lovteksten.

LOV	Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 26	
	Forbrugerklageloven § 27, stk. 2	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	09.07.2019

§ 5 Hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på ved erstatning: tab, kausalitet, påregnelighed og tabsbegrænsning

Når Forbrugerklagenævnet tilkender forbrugeren et beløb ud over tilbagebetaling af købesummen, sker det på almindelige obligations- og erstatningsretlige principper. Forbrugerklagenævnet kræver, at forbrugeren godtgør:

- et **økonomisk tab** (ikke blot ulempe eller ærgrelse),
- **årsagssammenhæng** mellem den erhvervsdrivendes mangel/misligholdelse og tabet,
- at tabet var **påregneligt (adækvat)**, og
- at forbrugeren har overholdt sin **tabsbegrænsningspligt**.

Dette mønster fremgår af nævnets forrentnings- og erstatningssager, herunder emnets nævnsspraksis **Forbrugerklagenævnets afgørelse 20-04304** og **20-04615**, hvor nævnet tilkendte erstatning på erstatningsretligt grundlag og forrentede kravet fra klagens indgivelse. Kravene svarer til dem, domstolene stiller. Højesteret afgrænsede netop ansvaret ved hjælp af **påregnelighed/adækvans** i [BS-20331/2022-HJR-](#), hvor erstatningen blev begrænset, fordi en del af tabet lå uden for det påregnelige, og lagde ved kausalitetsvurderingen vægt på den nære tidsmæssige sammenhæng mellem den ansvarspådragende handling og tabet.

For selve tabsopgørelsen viser [BS-36449/2025-HJR](#), at de almindelige obligationsretlige principper også tillader en abstrakt tabsopgørelse:

»Højesteret fastslog, at de almindelige obligationsretlige principper finder anvendelse ... Herefter er det ikke en betingelse for at kræve erstatning, at der foretages dækningssalg eller dækningskøb.«

Men erstatning forudsætter, at tabet godtgøres – i den sag ved en skønserklæring over markedsværdien. Tilsvarende afviser Forbrugerklagenævnet erstatningsposter, der ikke er dokumenteret, ikke er en påregnelig følge af manglen, eller som forbrugeren kunne have undgået ved rimelige skridt.

LOV	Renteloven § 3, stk. 4	
PRAKSIS	Højesteret · Erstatning ved misligholdt ejendomshandel uden dækningssalg: Opgørelse af abstrakt prisdifference	09.02.2026
	Højesteret · Bech-Bruun I/S erstatningsansvarlig for rådgivning i forbindelse med svindel med udbytteskat (cum/ex)	20.11.2023
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil	08.02.2021
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde	21.12.2020

§ 6 Forrentning fra klagens indgivelse til Center for Klageløsning

Forbrugerklagenævnet forrenter forbrugers krav, og udgangspunktet er, at renten løber fra det tidspunkt, **klagen blev indgivet til Center for Klageløsning** (mediationsfasen, i dag under Nævnenes Hus). Det hviler på [renteloven § 3, stk. 4](#):

»Uanset stk. 2 og 3 skal der senest betales rente fra den dag, da fordringshaveren begyndte retsforfølgning til betaling af gælden.«

Indgivelse af klagen til klagesystemet sidestilles i nævnets praksis med påbegyndelse af retsforfølgning, og renten løber derfor fra klagedatoen. Rentesatsen er referencesatsen med et tillæg på 8 pct., jf. [renteloven § 5, stk. 1](#), og for krav uden for formuerettens område følger samme starttidspunkt af [renteloven § 8, stk. 1](#). Dette mønster ses i emnets nævnspraksis **Forbrugerklagenævnets afgørelse 20-04304** og **20-04615**.

Domstolene anvender samme mekanisme. I [BS-45332/2019-HJR](#) regnede Højesteret forrentningen af et tilbagebetalingskrav fra det tidspunkt, hvor »retsforfølgning som nævnt i rentelovens § 3, stk. 4« blev påbegyndt (her ankestævningens indgivelse). Tilsvarende blev tilbagebetaling af en betalt omkostningsafgørelse i [BS-6940/2024-HJR](#) forrentet med procesrente fra ankestævningens indlevering, og i [BS-2871/2024-OLR](#) blev tilbagebetaling af tidligere betalte sagsomkostninger forrentet efter [renteloven § 3, stk. 4 og 5](#).

Forrentningen kan dog standses, hvis kreditor (forbrugeren) selv kommer i **fordringshavermora**. Men et ufuldstændigt forligstilbud er ikke nok. I Højesterets dom [Sag 78/2017](#) – der angik et bilkøb indbragt efter Ankenævnet for Bilers afgørelse – havde sælgeren tilbudt at opfylde ankenævnets afgørelse, men tilbuddet omfattede ikke renter af købesummen og byggede på et for stort nytteværdifradrag:

»Jesper Petersen havde derfor ikke pligt til at tilbagelevere bilen mod at modtage den betaling, der fulgte af Bilhuset Laursens tilbud ... og han har derfor krav på renter af købesummen også efter denne dato.«

Køber fik dermed procesrente af købesummen efter [renteloven § 3, stk. 2](#) i hele perioden, fordi det ufuldstændige tilbud ikke bragte ham i fordringshaveremora.

LOV	Renteloven § 3, stk. 2, 4	Renteloven § 5, stk. 1	Renteloven § 8, stk. 1
PRAKSIS			
	Højesteret · Forældelse af selvskyldnerkaution ved misligholdelse af realkreditpantebrev		27.08.2024
	Højesteret · Afskedigelse af fysioterapeut efter barselsorlov var ikke i strid med ligebehandlingsloven		31.08.2020
	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?		16.02.2018
	Landsretten · Landsretten ophæver midlertidigt forbud mod lægemidlet Fingolimod på grund af Novartis' passivitet		28.05.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil		08.02.2021
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde		21.12.2020

§ 7 Når den erhvervsdrivende ikke efterlever: Firmatjek, fri proces-dækning og inddrivelse

Efterlever den erhvervsdrivende ikke afgørelsen – typisk fordi vedkommende har frameldt sig efter § 32, eller blot forholder sig passiv trods bindingsvirkning – træder tre efterlevels mekanismer i kraft:

1. Offentliggørelse (Firmatjek). Nævnenes Hus offentliggør en liste over erhvervsdrivende, der ikke efterlever afgørelser, jf. [omkostningsbekendtgørelsens § 24](#) (hjemlet i [forbrugerklageloven § 40](#)):

»Nævnenes Hus offentliggør elektronisk en liste kaldet Firmatjek over erhvervsdrivende, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser.«

Offentliggørelse kan ske, når afgørelsen ikke er efterlevet inden 30-dages-fristen i bekendtgørelsens § 12, og den erhvervsdrivende derefter har fået et udtrykkeligt 14-dages varsel. Er sagen indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før der foreligger endelig afgørelse, og oplysningerne må højst stå på listen i ét år.

2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fører sagen og dækker omkostningerne. Efter [forbrugerklageloven § 35, stk. 2](#) kan styrelsen på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, hvis afgørelsen ikke efterleves. Desuden kan forbrugeren få omkostningsdækning i en fri proces-lignende ordning, jf. [forbrugerklageloven § 36](#), hvor retsplejelovens §§ 331-335 om fri proces finder tilsvarende anvendelse, samt godtgørelse for forsikringsoverskydende omkostninger (§ 37) og for udgifter ved tvangsfuldbyrdelse (§ 38). Ansøgningsproceduren er fastlagt i [omkostningsbekendtgørelsens § 18](#). Dækningen kan opnås uafhængigt af forbrugerens indtægt, men er subsidieret i forhold til en retshjælpsforsikring.

3. Inddrivelse af gebyrer via gældsinddrivelsesloven. Gebyrkrav fra klagenævn inddrives af restanceinddrivelsesmyndigheden (Gældsstyrelsen) efter [gældsinddrivelsesloven § 1, stk. 1](#), jf. § 3, stk. 1. Højesteret fastslog dette for et offentligt nævn i [Sag 21/2019](#):

»Det offentlige krav på sagsomkostninger ... må således fortsat anses for omfattet af gældsinddrivelsesloven, og sådanne krav skal derfor inddrives af restanceinddrivelsesmyndigheden, der udøver kreditorbeføjelserne ...«

Højesteret nåede samme resultat for et privat forbrugerankenævns gebyrer i **UFR 2023.1967 H** (kendelse af 8. februar 2023, sag 32/2022, Ankenævnet for Biler). Dette er nu kodificeret i en ny § 39 a i forbrugerklageloven, indsat ved **ændringslov af 28. maj 2025 (L 147, folketingsåret 2024-25)** med ikrafttræden 1. juli 2025.

LOV

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 18

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 24

Forbrugerklageloven § 35, stk. 2

Forbrugerklageloven § 36

Forbrugerklageloven § 37

Forbrugerklageloven § 38

Forbrugerklageloven § 40

Gældsinddrivelsesloven § 1, stk. 1

PRAKSIS

Højesteret · Advokatnævnets krav på sagsomkostninger skal inddrives af restanceinddrivelsesmyndigheden

13.11.2019

§ 8 Sammenhæng med domstolspraksis: nævnet binder ikke domstolene

Selv om en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet kan tvangsfuldbyrdes, er den ikke bindende for domstolene. Når en part efter [forbrugerklageloven § 35, stk. 1](#) indbringer sagen, foretager retten **fuld prøvelse** og kan nå et andet resultat end nævnet.

Det ses tydeligt i [Sag 78/2017](#). Et bilkøb var indbragt for Ankenævnet for Biler; sagen endte for Højesteret, der prøvede de købe- og kreditretlige spørgsmål frit. Ved ophævelse skal sælger efter [købeloven § 57](#) kun tilbagelevere, hvad sælger »har modtaget i betaling«, og finansieringsomkostninger betalt til tredjemand (finansieringsselskabet) er ikke omfattet:

»Højesteret tiltræder, at de finansieringsomkostninger, som Jesper Petersen har betalt til Santander Consumer Bank, ikke kan anses for omfattet af det, som Bilhuset Laursen 'har modtaget i betaling' ...«

Højesteret fastslog samtidig, at [kreditaftaleloven § 33](#) ikke udvider sælgerens hæftelse – bestemmelsen regulerer kun forbrugerens krav mod kreditor, ikke mod sælger. Dette emne uddybes i oversigten [kreditaftaler](#). Pointen i nærværende sammenhæng er, at retten korrigerede grundlaget i forhold til ankenævnets afgørelse (bl.a. nævnets nytteværdifradrag) og selvstændigt fastsatte tilbagebetaling, erstatning og forrentning.

Domstolsprøvelsen er dog ikke en automatisk opsættende mekanisme for den erhvervsdrivende: framelder vedkommende sig ikke rettidigt efter § 32, kan afgørelsen fuldbyrdes, og en efterfølgende retssag ændrer ikke dette, jf. parallelt [BS-32954/2023-HJR](#) om, at fuldbyrdelse kun afværges ved rettidig, selvstændig appel. Omvendt kan offentliggørelse på Firmatjek-listen ikke ske, så længe en retssag verserer, jf. omkostningsbekendtgørelsens § 24.

Samlet set er nævnetsafgørelsen et hurtigt, billigt og fuldbyrdbart retsgrundlag, men det endelige ord ligger hos domstolene, hvis en part vælger at gå videre.

LOV

Forbrugerklageloven § 35, stk. 1

Kreditaftaleloven § 33, stk. 3

Købeloven § 57

Retsplejeloven § 480, stk. 1

PRAKSIS

Højesteret · Tvangsfuldbyrdelse af byretsdom trods delvis anke og efterfølgende kontraanke

20.12.2023

Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?

16.02.2018

§ 9 Sammenfatning: nævnets afgørelse som hurtigt, men ikke endeligt retsgrundlag

Forbrugerklagenævnets afgørelser hviler på en bevidst balance mellem hurtighed og retssikkerhed:

- **Retsvirkning.** Afgørelsen bliver bindende og kan tvangsfuldbyrdes mod den erhvervsdrivende, medmindre vedkommende inden 30 dage fra forkyndelsen aktivt framelder sig (forbrugerklagebogen §§ 32 og 34). Forbrugeren er aldrig bundet og kan altid gå til domstolene (§ 35, stk. 1).
- **Omkostninger.** Den tabende erhvervsdrivende betaler 6.000 kr. (1.000 kr. ved forlig) til Nævnenes Hus, når forbrugeren får medhold i mindst 25 % af kravet. Ingen part betaler partsomkostninger til den anden. Forbrugers klagegebyr på 400 kr. tilbagebetales ved medhold, forlig og formel afvisning.
- **Erstatning og forrentning.** Nævnet tilkender kun erstatning ved dokumenteret tab, kausalitet, påregnelighed og overholdt tabsbegrænsningspligt, og forrenter fra klagens indgivelse til Center for Klagekløsnng, jf. renteloven § 3, stk. 4.
- **Efterlevelse.** Manglende efterlevelse mødes med offentliggørelse på Firmatjek-listen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens førelse af retssagen på forbrugers vegne med omkostningsdækning, og obligatorisk inddrivelse af gebyrkrav via gældsinddrivelsesloven.
- **Domstolsprøvelse.** Indbringes sagen, prøver retten den frit og kan korrigere nævnet, som det skete i Sag 78/2017.

For afgrænsningen til adgangsfilteret (forbrugerbegreb og beløbsgrænse) henvises til [forbrugerklagenævn-kompetence-afvisning](#), for mangelbeføjelserne til [forbrugerklage-vare-tjenester](#) og for de kreditretlige spørgsmål til [kreditaftaler](#).

LOV

[Forbrugerklagebogen § 32](#)

[Forbrugerklagebogen § 34, stk. 1](#)

[Forbrugerklagebogen § 35, stk. 1](#)

[Renteloven § 3, stk. 4](#)

PRAKSIS

Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?

16.02.2018

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Forbrugerklagebogen § 27	stk. 2	Forbrugerklagebogen § 28	stk. 1
Forbrugerklagebogen § 32		Forbrugerklagebogen § 34	stk. 1
Renteloven § 3	stk. 4	Renteloven § 5	stk. 1

MATERIALE Citerede afgørelser

13 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

8

09.02.2026

Erstatning ved misligholdt ejendomshandel uden dækningssalg: Opgørelse af abstrakt prisdifference

36449-2025

27.08.2024	Forældelse af selvskyldnerkaution ved misligholdelse af realkreditpantebrev	bs-6940-2024-hjr
20.12.2023	Tvangsfuldbyrdelse af byretsdom trods delvis anke og efterfølgende kontraanke	bs-32954-2023-hjr
20.11.2023	Bech-Bruun I/S erstatningsansvarlig for rådgivning i forbindelse med svindel med udbytteskat (cum/ex)	bs-20331-2022-hjr
14.02.2023	Højesterets afgørelse om sagsomkostninger efter bekræftende genmæle og væsentlig påstandsnedsettelse	bs-47905-2020-hjr
31.08.2020	Afskedigelse af fysioterapeut efter barselsorlov var ikke i strid med ligebehandlingsloven	bs-45332-2019-hjr
13.11.2019	Advokatnævnets krav på sagsomkostninger skal inddrives af restanceinddrivelsesmyndigheden	21-2019
16.02.2018	Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?	78-2017
LANDSRET TEN · ANKEINSTANS		1
28.05.2024	Landsretten ophæver midlertidigt forbud mod lægemidlet Fingolimod på grund af Novartis' passivitet	5646-6752
FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS		4
26.03.2024	Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.	23/10916
08.02.2021	Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil	20/04615
21.12.2020	Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde	20/04304
09.07.2019	Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	18/08492

04

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over Forbrugerklagenævnets kompetence og afvisning af klager

Det processuelle adgangsfiler ved Forbrugerklagenævnet – forbrugerbegreb, beløbsgrænse, sagsområde og uegnethed

Version 1 Opdateret 30. maj 2026 37 afgørelser · 1999-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Forbrugerklagenævnet kan ikke behandle enhver forbrugerklage. Før nævnet overhovedet når frem til en materiel mangelvurdering, prøver det af egen drift sin kompetence gennem et processuelt adgangsfiler med fire selvstændige betingelser: der skal foreligge en forbrugeraftale, aftalen skal angå en omfattet vare- eller tjenesteydelse, prisen skal ligge inden for de absolutte beløbsgrænser, og sagen skal være egnet til nævnshandling. Denne praksisoversigt kortlægger, hvordan Forbrugerklagenævnet – og de domstole, der prøver nævnets afgørelser – anvender dette filter efter forbrugerklageloven og behandlingsbekendtgørelsen.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 Forbrugerklagenævnet prøver af egen drift sin kompetence, før det vurderer en mangel, og kræver, at fire betingelser alle er opfyldt: forbrugeraftale, omfattet sagstype, pris inden for beløbsgrænserne og egnethed til nævnshandling.
- 02 Forbrugerklagenævnet fortolker forbrugerbegrebet bredt, men afviser kompetence, når købet eller ydelsen har et erhvervsmæssigt formål – fx forældre køb til udlejning, sommerhusudlejning af et vist omfang eller køb af dyr til avl og videresalg.
- 03 Forbrugerklagenævnet kræver, at den erhvervsdrivende løfter bevisbyrden for, at der ikke er tale om en forbrugeraftale; et CVR-nummer på ordrebekræftelsen, som forbrugeren ikke gør indsigelse mod, kan løfte den bevisbyrde.
- 04 Forbrugerklagenævnet måler beløbsgrænsen på den samlede aftales værdi og accepterer ikke, at en klage opdeles på enkeltfakturaer eller begrænses til et delkrav for at holde sig under 100.000 kr.
- 05 Forbrugerklagenævnet afviser klager, der i alvorlig grad ville hindre effektiv nævnshandling – navnlig sager, der kræver afhøring af parter eller vidner under strafansvar eller et kompliceret økonomisk opgør.

- 06** Forbrugerklagenævnet afviser klager over sundhedsydelse fra autoriserede sundhedspersoner, køb af fast ejendom (og hvidevarer købt som del af ejendomshandlen), aftaler med offentlige myndigheder, samlere objekter, både og tunge motor- og jordbrugskøretøjer samt deres bestanddele, da disse falder uden for nævnets saglige område.
- 07** Forbrugerklagenævnet fortolker undtagelserne konkret og ikke udvidende: flytbare genstande uden tilslutning til fast ejendom, ikke-matrikulær rådgivning og uautoriseret økonomisk rådgivning falder inden for kompetencen.
- 08** Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales, når en klage afvises som uegnet eller uden for nævnets kompetence.
- 09** Domstolene anlægger samme funktionelle forbrugerbegreb: handelsvolumen, risiko og sagkundskab er i sig selv uden betydning, mens tæt erhvervsmæssig tilknytning til et selskab udelukker forbrugerstatus.

§ 1 De fire adgangsbetingelser og forbrugerklagelovens system

Forbrugerklageloven hviler på et to-trins system, der gennemfører EU's ADR-direktiv (direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse): en forbrugertvist medieres først i Center for Klageløsning, og opnås der ikke en mindelig løsning, kan forbrugeren indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, jf. [Forbrugerklageloven § 19, stk. 1](#). Formålet med 2015-reformen var ifølge forarbejderne at sikre "hurtig, billig og effektiv klagesagsbehandling" og at udvide den offentlige klageadgang med ca. 45 nye sagsområder. Før nævnet realitetsbehandler en klage, prøver det af egen drift sin kompetence. Fire betingelser skal alle være opfyldt:

- **Forbrugeraftale** – klagen skal udspringe af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, jf. [§ 19, stk. 1](#), sammenholdt med forbrugeraftalebegrebet i [Forbrugeraftaleloven § 2](#).
- **Omfattethed** – aftalen skal angå køb af en vare eller en arbejds- og tjenesteydelse og må ikke være undtaget efter [Forbrugerklageloven § 2, stk. 2](#) (sundhedsydelse, offentligt udbudte uddannelser, fast ejendom og tvister afgjort ved dom, voldgift eller retsforlig).
- **Beløbsgrænserne** – prisen skal ligge inden for de grænser, ministeren har fastsat, jf. [§ 16, stk. 2, nr. 3](#).
- **Egnethed** – sagen må ikke være uegnet til nævnsbehandling eller i alvorlig grad hindre nævnet i at fungere effektivt, jf. [§ 16, stk. 2, nr. 4 og 5](#).

Afvisningsgrundene i [§ 16](#) gennemfører ifølge forarbejderne ADR-direktivets artikel 5, stk. 4, litra a-f, og udgør en udtømmende liste. Forbrugerklagenævnet kan desuden afvise en klage, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold, jf. [§ 21, stk. 2](#). De fire arketyper på afvisning illustreres af forældre købsagen [18/06761](#) (manglende forbrugerstatus), møbelsagen [23/10916](#) (beløbsgrænsen), pensionssagen [23/00675](#) (uegnethed) og sundhedssagen [18/08492](#) (undtaget sagstype). Den materielle mangelvurdering, der følger EFTER adgangsfilteret, behandles særskilt i [forbrugerklage-vare-tjenester](#).

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 1](#)[Forbrugerklageloven § 2](#)[Forbrugerklageloven § 16, stk. 2](#)[Forbrugerklageloven § 19, stk. 1](#)[Forbrugerklageloven § 21, stk. 2](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.

26.03.2024

Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale	26.03.2024
Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	09.07.2019
Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb	25.05.2018

Forbrugerbegrebet og bevisbyrden – hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på

§ 2

Forbrugerklagenævnet fortolker både "erhvervsdrivende" og "forbruger" funktionelt og konkret. Forbrugerbegrebet er endda bredere end det civile – i [1998-4051/7-663](#) udtalte nævnet, at forbrugerbegrebet "som udgangspunkt omfatter forbrugende erhvervsdrivende".

På **sælgersiden** anlægges en bred fortolkning af, hvem der er erhvervsdrivende. I [01-08-7486](#) blev en hundeopdrætter, der solgte hvalpe via Dansk Kennel Klubs hvalpeliste og betegnede sig som "opdrætter", anset for erhvervsdrivende, og i [2006-4012/7-662](#) var en grossists salg af et tv til en medarbejder til indkøbspris fortsat et forbrugerkøb. Nævnet gengiver fast forarbejdernes formulering:

"Udtrykket "erhvervsdrivende" skal forstås bredt. Der skal dog være tale om virksomhed af et vist omfang og af en vis varighed, men det kræver ikke, at forbrugeren udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende på det pågældende område. Det er endvidere ikke nødvendigt, at der tilsigtes opnået en økonomisk gevinst med virksomheden."

Omvendt mister en klager forbrugerstatus, når købet eller ydelsen tjener et erhvervsmæssigt formål. Forbrugerklagenævnet lægger her afgørende vægt på den faktiske og tilsigtede anvendelse:

- **Forældrekøb til udlejning:** I [18/06761](#) købte klageren en ejendom udelukkende til udlejning til sine børn; et flertal fandt, at aftaler om rådgivning og vedligeholdelse på en ren udlejningsejendom er erhvervsmæssige, og klagen blev afvist (et mindretal var uenigt).
- **Udlejning af et vist omfang:** I [13/04366](#) (sommerhusudlejning med en årlig bruttoindtægt på 70.000-85.000 kr.) udtalte nævnet: > "Det er herefter nævnets vurdering, at forbrugers udlejning af sommerhuset har haft et ikke ubetydeligt omfang og en ikke ubetydelig varighed. Forbrugeren har derfor i relation til forbruget af vand i sommerhuset, ikke hovedsagligt handlet udenfor sit erhverv." Samme linje fulgte [14/11632](#), hvor en ejerforening med seks af otte lejligheder udlejet ikke var forbruger.
- **Køb med videresalg for øje:** I [14/03372](#) blev en kat købt til avl og videresalg af killinger, hvilket nævnet anså for et erhvervsmæssigt formål.

Det afgørende er anvendelsen i det konkrete aftaleforhold, ikke klagerens status i øvrigt. I [22/05240](#) var et daytrading-mentorforløb således en forbrugeraftale, fordi forbrugeren var fuldtidsbeskæftiget i en anden branche og handlede af personlig interesse for sin private opsparing.

Bevisbyrden for, at der IKKE er tale om en forbrugeraftale, påhviler den erhvervsdrivende, jf.

[Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2](#) (for ældre sager den dagældende forbrugeraftalelov § 3, stk. 2).

Forbrugerklagenævnet lægger vægt på, hvad parterne har tilkendegivet over for hinanden ved aftaleindgåelsen:

- I [14/06984](#) blev bevisbyrden løftet, fordi klageren ved en telefonisk bestilling havde oplyst virksomhedens CVR-nummer, som fremgik af ordrebekræftelse og fragtbrev, uden at han gjorde indsigelse – købet var derfor ikke et forbrugerkøb.

- Omvendt i [17/02094](#): her endte nævnet med at afvise, fordi *sælgeren* af en brudekjole-tilretning netop ikke fremstod som erhvervsdrivende – hun var ikke CVR-registreret, havde intet fast forretningssted, markedsførte sig ikke som skrædder, og aftalen var indgået på grundlag af et privat bekendtskab. Resultatet var et civilt køb uden for nævnets kompetence.
- Hvem der er den reelle sælger ved formidling, beror på, om forbrugeren havde "føje til at tro", at forhandleren solgte i eget navn. I [2004-521/7-741](#) fandt nævnet sig kompetent, fordi bilen var udstillet på forhandlerens forretningssted, aftalen var på standardformular, og checken var udstedt til forhandleren – modsat formidlingssagen [01-11-4337](#), hvor forhandleren gentagne gange gjorde klart, at salget skete for tredjemand.

En forening eller juridisk person kan godt være forbruger: i [15/05877](#) blev en boligforening anset for forbruger, fordi købet ikke havde erhvervmæssigt sigte (klagen blev dog afvist på beløbsgrænsen).

LOV	Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2	Forbrugerklage-loven § 19, stk. 1	Købeloven § 4a, stk. 1
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder		
	26.03.2024		
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb		
	25.05.2018		
	Forbrugerklagenævnet · Køb af tilretning af brudekjole blev ikke anset som forbrugerkøb		
	20.09.2017		
	Forbrugerklagenævnet · Boligforening kunne ikke anses som værende erhvervsdrivende - Klage afvist grundet overskredet beløbsgrænse		
	23.11.2016		
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om vandmålerfejl, da ejerforeningen ikke handlede som forbruger grundet udlejning af lejligheder		
	30.11.2015		
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om manglende kompetence i sag om fortrydelse af køb af træflækker		
	25.02.2015		
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle klage vedrørende køb af kat til avl, da købet ikke ansås for at være et forbrugerkøb		
	17.11.2014		
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed		
	21.02.2014		
	Forbrugerklagenævnet · Bilforhandler formidlede bilsalg - Forbrugerklagenævnet afviste sagen grundet manglende kompetence		
	14.05.2012		
	Forbrugerklagenævnet · Sælger af hund anset for at være erhvervsdrivende – Forbrugerklagenævnets kompetence		
	05.02.2009		
	Forbrugerklagenævnet · Salg af tv til medarbejder til indkøbspris udgjorde et forbrugerkøb		
	30.06.2006		
	Forbrugerklagenævnet · Forhandler solgte bil på vegne af sin søn – Forbrugerklagenævnets kompetence		
	23.12.2005		
	Forbrugerklagenævnet · Uopsigelighedsklausul i lejeaftale for telefaks vurderet urimelig		
	31.12.1999		

§ 3 Beløbsgrænsen er absolut og måles på den samlede aftales værdi

Forbrugerklagenævnet kan kun behandle klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger inden for de beløbsgrænser, der er fastsat i [Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 7](#): en absolut øvre grænse på **100.000 kr.** og en nedre undergrænse på **1.050 kr.**, dog kun **680 kr.** for tøj og sko (beløb pr. 2019, der reguleres hvert tredje år). Grænserne er absolutte – nævnet kan ikke behandle en sag, "uanset sagens øvrige omstændigheder", når beløbet ligger uden for intervallet.

Det centrale fortolkningsspørgsmål er, hvad beløbet måles på. Forbrugerklagenævnet lægger den **samlede aftales værdi** til grund og accepterer ikke, at klagen kunstigt skæres til for at holde sig inden for grænsen:

Sag	Genstand	Samlet værdi	Resultat
23/10916	Tre møbler (ét køb)	18.186 EUR (> 100.000 kr.)	Afvist – over grænsen
23/11594	Arkitektrådgivning (seks fakturaer)	142.011,75 kr.	Afvist – opdeling redder ikke
15/05877	54 stole, 12 borde mv. (samlet køb)	176.267,50 kr.	Afvist – over grænsen
15/00676	Fem par bukser à 199 kr.	Hver vare < bagatelgrænsen	Afvist – under nedre grænse

I arkitektsagen [23/11594](#) gjorde forbrugeren udtrykkeligt gældende, at klagen alene angik én faktura på 69.995 kr. for at komme under grænsen. Nævnet afviste: det er den samlede kontraktværdi på 142.011,75 kr., der er afgørende, og det kan ikke ændres af, at forbrugeren kun klager over en enkelt faktura eller kun kræver et delvist afslag. Samme princip bar møbelsagen [23/10916](#) og boligforeningssagen [15/05877](#), hvor samlede køb oversteg grænsen.

Spejlvendt viser [15/00676](#), at flere selvstændige varer, der bruges uafhængigt af hinanden, vurderes hver for sig: fem par bukser à 199 kr. lå hver især under bagatelgrænsen og kunne ikke lægges sammen til en behandlingsberettiget klage. Nævnenes Hus kan dog i medfør af bekendtgørelsens § 7, stk. 2, undtagelsesvis dispensere fra undergrænsen.

LOV

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 7

Forbrugerklageloven § 16, stk. 2

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Boligforening kunne ikke anses som værende erhvervsdrivende - Klage afvist grundet overskredet beløbsgrænse	23.11.2016
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets sekretariats afvisning af klage vedrørende køb af bukser grundet manglende kompetence.	21.01.2015

§ 4 Saglige undtagelser: aftaletyper og parter uden for nævnets område

Selv en ægte forbrugeraftale inden for beløbsgrænserne falder uden for nævnet, hvis den angår en undtaget sagstype. [Forbrugerklageloven § 2, stk. 2](#) undtager udtrykkeligt sundhedsydelser, offentligt udbudte uddannelser, køb af fast ejendom og tvister, der allerede er afgjort ved endelig dom, bindende voldgift eller retsforlig. Hertil kommer en række sagsområde-undtagelser i bekendtgørelsesgrundlaget. Mønstret i praksis er, at nævnet **afviser** følgende:

- **Sundhedsydelser fra autoriserede sundhedspersoner:** I [18/08492](#) afviste nævnet en klage over et brystløft udført af en plastikkirurgisk klinik, fordi behandlingen var udført af en autoriseret sundhedsperson og hører under det særlige klage- og erstatningssystem i sundhedsvæsenet, jf. [§ 21, stk. 2](#), jf. [§ 16, stk. 2, nr. 4](#).

- **Fast ejendom – også hvidevarer købt som del af handlen:** I [18/05396](#) blev en kombineret vaske-/tørremaskine, der var købt som en integreret del af købet af en nyopført lejlighed, anset for en del af den faste ejendom og dermed afvist efter [§ 2, stk. 2, nr. 4](#).
- **Offentlige myndigheder som modpart:** I [01-11-4337](#) bemærkede nævnet, at et krav mod den oprindelige sælger – en ungdomsskole under en kommune – ikke kunne behandles, da en offentlig myndighed ikke er erhvervsdrivende i lovens forstand.
- **Samlerobjekter og kunst:** I [13/11664](#) blev et signeret Elvis Presley-billede anset for et samlerobjekt, som nævnet ikke kan behandle.
- **Tunge motorkøretøjer, jordbrugsredskaber og bilbestanddele:** I [01-08-6516](#) blev en minigraver henført under undtagelsen for motorkøretøjer, traktorer, jordbrugsredskaber "og lignende", og i [01-10-3410](#) fandt et flertal, at dæk er en bestanddel af en bil ("en bil kan ikke fungere uden dæk") og dermed undtaget.
- **Både:** I [14/02467](#) blev en vandscooter søretligt anset for et fartøj/en båd, hvorfor en klage over reparation faldt uden for nævnet.

Afgrænsningen kan også falde ud til **kompetence** – nævnet fortolker undtagelserne konkret og ikke udvidende:

- [01-08-3884](#): solgardiner er som udgangspunkt tilbehør til fast ejendom, men faldt under undtagelsen for "persiener og lignende" og kunne behandles.
- [14/08328](#): et flytbart, ikke-fastmonteret legehhus uden krav om byggetilladelse eller tilslutning af vand og el var ikke en bestanddel af fast ejendom – nævnet var kompetent.
- [01-10-9235](#): en landinspektørs rådgivning, der ikke var af overvejende matrikulær karakter, var ikke omfattet af den særlige klageadgang til Landinspektørnævnet og kunne behandles.

Finansielle ydelser og retshjælp behandles forskelligt alt efter, om der er en autorisation eller en særlig klageadgang: i [2002-2012/7-14](#) blev rådgivning om låneomlægning afvist som en ydelse vedrørende "pengevesen", mens økonomisk rådgivning og retshjælp fra en virksomhed UDEN offentlig autorisation eller videregående uddannelse i [2003-203/7-2](#) netop IKKE var undtaget som "liberalt erhverv" og derfor hørte under nævnet.

LOV

[Forbrugerklageloven § 2, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 16, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 21, stk. 2](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	09.07.2019
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over washer dryer købt som en del af fast ejendom	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over specialfremstillet legehhus	29.04.2015
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets afvisning af sag om salg af signeret Elvis Presley-billede på auktion grundet manglende kompetence	15.07.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over reparation af vandscooter	25.04.2014
	Forbrugerklagenævnet · Bilforhandler formidlede bilsalg - Forbrugerklagenævnet afviste sagen grundet manglende kompetence	14.05.2012
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om rådgivning ydet af en landinspektør	23.12.2011
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet fandt, at dæk er en bestanddel af en bil og afviste at behandle sagen	31.05.2011

Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste sag om minigraver grundet manglende kompetence	30.04.2009
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om solgardiner	05.02.2009
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence ved klage over rådgivning om privatøkonomi	31.12.2003
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets afvisning af klage over finansiel rådgivers honorar grundet manglende kompetence	31.12.2002

§ 5 Uegnet til nævnsbehandling: bevisførelse under strafansvar og komplekse opgør

Forbrugerklagenævnet behandler sager på et **skriftligt grundlag** (behandlingsbekendtgørelsens § 10) og kan hverken afhøre parter eller vidner under strafansvar. Derfor afviser nævnet efter [§ 16, stk. 2, nr. 4 og 5](#) klager, hvis afgørelse forudsætter egentlig bevisførelse, eller som i alvorlig grad ville hindre nævnet i at fungere effektivt. Forarbejderne fastslår, at afvisningsadgangen

"vil f.eks. kunne finde anvendelse i de sager, hvor en afgørelse af sagen forudsætter en egentlig bevisførelse f.eks. i form af afhøring af parterne eller vidner under strafansvar"

og at effektivitetshensynet kan begrunde afvisning, hvis "de forhold, der klages over, eller sagens faktiske omstændigheder er komplicerede eller uoverskuelige, eller hvis afgørelsen beror på komplicerede juridiske afvejninger eller skøn eller anvendelse af fremmed ret." Praksis følger dette tæt:

- **Uafklaret forudsætning/aftaleindhold:** I [16/11839](#) (live-væddemål, hvor forbrugeren hævdede at have handlet i vildfarelse om kampens stilling pga. en fejl i liveopdateringen) afviste nævnet, fordi spørgsmålet kun kunne fastlægges ved afhøring under strafansvar:

"der var en sådan usikkerhed... at en nærmere fastlæggelse heraf bør ske ved en afhøring af sagens parter og eventuelle vidner under strafansvar. En sådan procedure kan ikke finde sted ved Forbrugerklagenævnet."

- **Kompleks rådgivning og økonomisk opgør:** I [23/00675](#) anerkendte nævnet, at det havde kompetence (pensionsrådgivningen rettede sig reelt mod forbrugers private midler), men afviste alligevel efter [§ 16, stk. 2, nr. 5](#):

"Nævnet finder imidlertid, at den leverede ydelse i form af pensionsrådgivning samt det eventuelle økonomiske opgør som følge af fejlagtig pensionsrådgivning er af en sådan kompleks karakter, at nævnets behandling af klagen i alvorlig grad vil hindre det i at fungere effektivt."

Uegnet kan også ramme et **enkelt bevistema** i en sag, nævnet ellers behandler: i [20/04615](#) (mangler ved en leaset BMW) afgjorde nævnet de fleste krav på grundlag af en sagkyndig udtalelse, men kunne ikke tage stilling til, om slidte bremses var en mangel, fordi det ville have krævet afhøring under strafansvar. Den nærmere bevis- og sagkyndighedsproces er emnet for [forbrugerklage-reklamation-bevisbyrde-sagkyndig](#).

LOV	Forbrugerklage_loven § 16, stk. 2	Forbrugerklage_loven § 21, stk. 2	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale		26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil		08.02.2021

Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser sag om live-væddemål pga. nødvendig bevisførelse

20.09.2017

International kompetence, klagegebyr og sagsgang ved

§ 6 Forbrugerklagenævnet

International kompetence. Er den erhvervsdrivende etableret i udlandet, prøver nævnet sin kompetence efter [Forbrugerklageloven § 29](#), hvor det afgørende er sagens tilknytning til Danmark. I [23/04110](#) var en spiludbyder etableret i udlandet, men sagen havde større tilknytning til Danmark, fordi selskabet havde dansk spillelicens – nævnet var kompetent. Tilsvarende i [20/01888](#), hvor et flyselskab havde en filial registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, og aftalen i øvrigt havde nærmest tilknytning til Danmark (dansk sproget hjemmeside, betaling i kroner, forbruger med bopæl her).

Forudgående reklamation og frister. Nævnet kan afvise en klage, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende, jf. [§ 16, stk. 2, nr. 1](#); efter forarbejderne skal forbrugeren kunne dokumentere reklamationen. En tvist skal som udgangspunkt først have været mediteret i Center for Klagerløsning, og indbringelse for nævnet skal ske senest **fire uger** efter, at sagen er meddelt afsluttet, jf. [§ 19, stk. 2](#). Sagsbehandlingen er skriftlig, og sekretariatet oplyser sagen af egen drift (behandlingsbekendtgørelsens § 10).

Klagegebyr. Forbrugeren betaler et gebyr på **400 kr.** for nævnsbehandling, jf. [§ 27, stk. 1](#) og behandlingsbekendtgørelsens § 26. Gebyret tilbagebetales bl.a., hvis forbrugeren får medhold, sagen forliges til forbrugers fordel, eller klagen afvises som uegnet eller uden for nævnets kompetence, jf. [§ 27, stk. 2](#). Derfor fik forbrugeren i samtlige afvisningssager ovenfor – fx [23/10916](#), [23/11594](#) og [18/08492](#) – sit klagegebyr retur. Taber den erhvervsdrivende sagen, pålægges denne et omkostningsgebyr (typisk 6.000 kr.) til Nævnenes Hus.

Institutionel ramme og kommende ændringer. Forbrugerklagesystemet blev i 2017 overført fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til **Nævnenes Hus**, hvilket blev lovfæstet ved en nyaffattelse af forbrugerklagelovens § 7. Ved **lov nr. 547 af 28. maj 2025** (i kraft 1. juli 2025, endnu ikke konsolideret) er adgangsfileret yderligere styrket: Nævnenes Hus kan efter en ny [§ 11, stk. 3](#) allerede ved afslutningen af mediationen afskære forbrugers adgang til Forbrugerklagenævnet, når det er åbenbart, at klagen ikke kan få medhold (fx for sen reklamation, forældelse eller bevismangel); der indføres udtrykkelig hjemmel til at afvise en klage ved manglende rettidig gebyrbetaling ([§ 27, stk. 1](#)); og der åbnes for sambehandling af ensartede klager (ny § 16 a og § 20, stk. 3). Spørgsmålet om, hvorvidt nævnets afgørelser efterleves – og hvad der sker, når den erhvervsdrivende meddeler, at afgørelsen ikke følges – behandles i [forbrugerklage-afgoerelsers-efterlevelse](#).

LOV

[Forbrugerklageloven § 16, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 19, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 27, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 29](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Afslag på udbetaling af gevinst for væddemål grundet aftalt brug af officielle OPTA-statistikker 09.05.2025

Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr. 26.03.2024

Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr. 26.03.2024

Forbrugerklagenævnet · Gebyr for ændring af flybilletter var rimelig - Forbrugerklagenævnet 19.03.2020

Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde 09.07.2019

§ 7 Sammenhæng med domstolspraksis

Forbrugerklagenævnets afgørelser kan indbringes for domstolene, og domstolene anlægges i det væsentlige samme funktionelle forbrugerbegreb som nævnet.

Forbrugerbegrebet (Højesteret). I [BS-14032/2018-HJR](#) (Saxo Bank, 18. maj 2020) fastslog Højesteret – i tråd med EU-Domstolens praksis – at det ved bedømmelsen af forbrugerstatus i forbindelse med gearet valutahandel

"principielt [er] uden relevans at vurdere faktorer som værdien af de transaktioner ... omfanget af risikoen for finansielle tab forbundet med indgåelsen af sådanne kontrakter, den eventuelle viden eller sagkundskab, som den pågældende besidder ... eller den pågældendes aktive handlen"

Selv kunder med milliardstore årlige handelsvolumener var forbrugere, fordi de handlede med private midler for at øge deres opsparing. Det understøtter nævnets linje om, at det er aftalens **formål**, ikke klagerens dygtighed eller omsætning, der afgør forbrugerstatus.

Grænsen til erhverv (Højesteret). Omvendt fastslog Højesteret i [BS-16186/2021-HJR](#) (11. oktober 2021), at en fysisk person med tæt erhvervsmæssig tilknytning til et selskab ikke er forbruger, når han kautionerer for selskabets gæld:

"en fysisk person, der har tætte erhvervsmæssige forbindelser til et selskab, f.eks. ved at indgå i ledelsen heraf eller ved at eje en aktiemajoritet i selskabet, ikke kan anses for forbruger ... når han stiller sikkerhed for dette selskabs forpligtelser i henhold til en kreditaftale."

Det svarer til nævnets afvisning af erhvervsmæssigt prægede aftaler i fx [18/06761](#) og [14/11632](#).

Streng fortolkning af et nævns kompetence (Højesteret). At et tvistløsningsorgans kompetence afgrænses snævert efter lovens ordlyd og forarbejder, bekræftede Højesteret i [BS-9506/2018-HJR](#) (19. september 2018) om Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere – et princip, der også bærer Forbrugerklagenævnets restriktive anvendelse af sit kompetenceområde.

Prøvelse af nævnets materielle afgørelser. Når en afgørelse indbringes, prøver domstolene den fuldt ud. I Østre Landsrets dom af 27. marts 2012 ([MPEG-4-sagen](#)) stadfæstede landsretten i realiteten en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet om, at manglende oplysning om en forestående teknologiovergang udgjorde en væsentlig mangel ved et tv – et eksempel på, at nævnets linje også holder ved domstolsprøvelse.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 1	
PRAKSIS	Højesteret · Gyldigheden af en værnetingsklausul efter Lugano-konventionen i sag om kautionsforpligtelse	11.10.2021
	Højesteret · Forbrugerstatus ved gearet valutahandel og gyldigheden af værnetingsaftaler efter EU-domsforordningen	18.05.2020
	Højesteret · Højesterets dom om Disciplinærnævnet for Ejendomsmægleres kompetence over for virksomheder uden registrerede ejendomsmæglere	19.09.2018
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om vandmålerfejl, da ejerforeningen ikke handlede som forbruger grundet udlejning af lejligheder	30.11.2015
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel	27.03.2012

§ 8 Sammenfatning: adgangsfilteret i hovedtræk

- Forbrugerklagenævnet prøver af egen drift sin kompetence, før det vurderer en mangel. Fire betingelser skal alle være opfyldt: forbrugeraftale, omfattet sagstype, pris inden for beløbsgrænserne og egnethed til nævnshandling.
- Forbrugerbegrebet** fortolkes bredt – bredere end det civilretlige – men erhvervsmæssig brug (udlejning, videresalg, blandet erhvervsbrug) udelukker kompetence. Det afgørende er den konkrete anvendelse, ikke klagerens status i øvrigt ([18/06761](#), [13/04366](#), [14/03372](#)).
- Bevisbyrden** for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale, ligger hos den erhvervsdrivende; et uimodsagt CVR-nummer på ordrebekræftelsen kan løfte den ([14/06984](#)).
- Beløbsgrænsen** (højst 100.000 kr.; mindst 1.050 kr., dog 680 kr. for tøj og sko) er absolut og måles på den samlede aftales værdi – opdeling på enkeltfakturaer redder ikke kompetencen ([23/11594](#), [23/10916](#)).
- Saglige undtagelser** holder sundhedsydelser, fast ejendom (inkl. hvidevarer købt med ejendommen), offentlige myndigheder, samlere objekter, både og tunge køretøjer/bilbestanddele ude ([18/08492](#), [18/05396](#), [01-10-3410](#), [14/02467](#)).
- Uegnethed** rammer sager, der kræver vidneafhøring under strafansvar eller et kompliceret økonomisk opgør ([16/11839](#), [23/00675](#)).
- Klagegebyret på 400 kr. **tilbagebetales** ved afvisning på kompetence eller uegnethed, og domstolene følger samme funktionelle forbrugerbegreb som nævnet.

LOV

[ForbrugerklageLoVen § 16, stk. 2](#)
[ForbrugerklageLoVen § 19, stk. 1](#)
[ForbrugerklageLoVen § 27, stk. 2](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	09.07.2019
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældre køb	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over washer dryer købt som en del af fast ejendom	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser sag om live-væddemål pga. nødvendig bevisførelse	20.09.2017
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om manglende kompetence i sag om fortrydelse af køb af træflækker	25.02.2015
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle klage vedrørende køb af kat til avl, da købet ikke ansås for at være et forbrugerkøb	17.11.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over reparation af vandscooter	25.04.2014
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed	21.02.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet fandt, at dæk er en bestanddel af en bil og afviste at behandle sagen	31.05.2011

REFERENCE Lovgrundlag

7 paragraffer

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 7	Forbrugeraftaleloven § 2
Forbrugerklage-loven § 2	Forbrugerklage-loven § 16 stk. 2
Forbrugerklage-loven § 19 stk. 1	Forbrugerklage-loven § 21 stk. 2
Forbrugerklage-loven § 27 stk. 2	

MATERIALE Citerede afgørelser

36 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

3

11.10.2021	Gyldigheden af en værnetingsklausul efter Lugano-konventionen i sag om kautionsforpligtelse	bs-16186-2021-hjr
18.05.2020	Forbrugerstatus ved gearret valutahandel og gyldigheden af værnetingsaftaler efter EU-domsforordningen	bs-14004-2018-hjr
19.09.2018	Højesterets dom om Disciplinærnævnet for Ejendomsmægleres kompetence over for virksomheder uden registrerede ejendomsmæglere	bs-9506-2018-hjr

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

33

09.05.2025	Afslag på udbetaling af gevinst for væddemål grundet aftalt brug af officielle OPTA-statistikker	23/04110
26.03.2024	Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	22/05240
26.03.2024	Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale	23/00675
26.03.2024	Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.	23/10916
26.03.2024	Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.	23/11594
08.02.2021	Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil	20/04615
19.03.2020	Gebyr for ændring af flybilletter var rimelig - Forbrugerklagenævnet	20/01888
09.07.2019	Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	18/08492
25.05.2018	Afvisning af klage over washer dryer købt som en del af fast ejendom	18/05396
25.05.2018	Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældre køb	18/06761
20.09.2017	Forbrugerklagenævnet afviser sag om live-væddemål pga. nødvendig bevisførelse	16/11839
20.09.2017	Køb af tilretning af brudekjole blev ikke anset som forbrugerkøb	17/02094

23.11.2016	Boligforening kunne ikke anses som værende erhvervsdrivende - Klage afvist grundet overskredet beløbsgrænse	15/05877
30.11.2015	Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om vandmålerfejl, da ejerforeningen ikke handlede som forbruger grundet udlejning af lejligheder	14/11632
29.04.2015	Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over specialfremstillet legehus	14/08328
25.02.2015	Afgørelse om manglende kompetence i sag om fortrydelse af køb af træflækker	14/06984
21.01.2015	Forbrugerklagenævnets sekretariats afvisning af klage vedrørende køb af bukser grundet manglende kompetence.	15/00676
17.11.2014	Forbrugerklagenævnet afviste at behandle klage vedrørende køb af kat til avl, da købet ikke ansås for at være et forbrugerkøb	14/03372
15.07.2014	Forbrugerklagenævnets afvisning af sag om salg af signeret Elvis Presley-billede på auktion grundet manglende kompetence	13/11664
25.04.2014	Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over reparation af vandscooter	14/02467
21.02.2014	Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed	13/04366
14.05.2012	Bilforhandler formidlede bilsalg - Forbrugerklagenævnet afviste sagen grundet manglende kompetence	01-11-4337
27.03.2012	Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel	
23.12.2011	Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om rådgivning ydet af en landinspektør	01-10-9235
31.05.2011	Forbrugerklagenævnet fandt, at dæk er en bestanddel af en bil og afviste at behandle sagen	01-10-3410
30.04.2009	Forbrugerklagenævnet afviste sag om minigraver grundet manglende kompetence	01-08-6516
05.02.2009	Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om solgardiner	01-08-3884
05.02.2009	Sælger af hund anset for at være erhvervsdrivende – Forbrugerklagenævnets kompetence	01-08-7486
30.06.2006	Salg af tv til medarbejder til indkøbspris udgjorde et forbrugerkøb	2006-4012/7-662
23.12.2005	Forhandler solgte bil på vegne af sin søn – Forbrugerklagenævnets kompetence	2004-521/7-741
31.12.2003	Forbrugerklagenævnets kompetence ved klage over rådgivning om privatøkonomi	2003-203/7-2
31.12.2002	Forbrugerklagenævnets afvisning af klage over finansiel rådgivers honorar grundet manglende kompetence	2002-2012/7-14
31.12.1999	Uopsigelseklausul i lejeaftale for telefax vurderet urimelig	1998-4051/7-663

05

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler uden for fast forretningssted

Forbrugerklagenævnets praksis om fortrydelsesret, oplysningspligt og bindende aftale ved webshop-, telefon- og dørsalg

Version 1 · Opdateret 30. maj 2026 · 14 afgørelser · 2007-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Forbrugerklagenævnet behandler løbende klager om forbrugers fortrydelsesret ved køb i webshops, ved telefonsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Retsgrundlaget er forbrugeraftaleloven, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU), og nævnets praksis kredser om tre spørgsmål: om der overhovedet er indgået en forbrugeraftale ved fjernsalg, om den erhvervsdrivende har opfyldt sin oplysningspligt, og om aftalen falder ind under en af de snævert fortolkede undtagelser i § 18, stk. 2. Oversigten sammenholder Forbrugerklagenævnets egne afgørelser med parallel praksis fra Højesteret (Buuks/Sayve), landsretterne og EU-Domstolen (madras- og billetdommene), som bekræfter og afgrænser nævnets linje.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Forbrugerklagenævnet tager først stilling til, om der overhovedet er indgået en forbrugeraftale ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted – er aftalen ikke en forbrugeraftale, gælder fortrydelsesretten ikke, og bevisbyrden for, at aftalen ikke er en forbrugeraftale, påhviler den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2.
- 02** Forbrugerklagenævnet kræver, at den erhvervsdrivende kan godtgøre at have givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten og udleveret standardfortrydelsesformularen på et varigt medium; er det ikke godtgjort, begynder den 14-dages fortrydelsesfrist ikke at løbe.
- 03** Forbrugerklagenævnet fortolker undtagelserne fra fortrydelsesretten i § 18, stk. 2 – herunder specialfremstillede varer/bestillingskøb og forseglede hygiejnevarer – snævert i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivet.
- 04** Forbrugerklagenævnet accepterer enhver utvetydig tilkendegivelse om at træde tilbage som en gyldig fortrydelse, selv om forbrugeren ikke bruger ordet «fortrydelse» eller standardformularen.
- 05** Forbrugerklagenævnet afviser fortrydelse, når forbrugeren ikke rettidigt har meddelt fortrydelsen eller returneret varen, idet bevisbyrden for, at fortrydelsesretten er udnyttet, påhviler forbrugeren.

06 Når den erhvervsdrivende har forsømt at oplyse om fortrydelsesretten og de økonomiske konsekvenser, bortfalder forbrugers betalingspligt for en allerede påbegyndt tjenesteydelse, jf. § 25.

07 En uenighed om størrelsen af et værdiforringelsesfradrag berettiger ikke forbrugeren til at tilbageholde varen; forbrugeren skal returnere varen inden for fristen og kan ikke betinge returneringen af, at den fulde købesum først betales tilbage.

08 Manglende tydelig oplysning om betalingsforpligtelsen umiddelbart før bestillingen medfører, at forbrugeren slet ikke bliver bundet af aftalen, jf. § 12, stk. 3 – fastslået af Højesteret i Buuks/Sayve-sagen.

Retsgrundlaget: fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler uden for fast forretningssted

§ 1

Forbrugeren kan træde tilbage fra en aftale (fortrydelsesret), når aftalen er indgået ved **fjernsalg** – typisk webshop, telefonsalg eller e-mail og sociale medier – eller **uden for den erhvervsdrivendes forretningssted** (dørsalg mv.), jf. [forbrugerftaleloven § 18, stk. 1](#). Fortrydelsesfristen er 14 dage ([§ 19](#)), retten udøves ved en utvetydig erklæring til den erhvervsdrivende ([§ 20](#)), og forud for aftalen skal den erhvervsdrivende give en række oplysninger, herunder om fortrydelsesretten ([§ 8, stk. 1](#)). Reglerne kan ikke fraviges til skade for forbrugeren, jf. [§ 33](#).

Loven gennemfører **forbrugerrettighedsdirektivet** ([direktiv 2011/83/EU](#)), hvis artikel 9 fastlægger den 14-dages fortrydelsesret, og hvis [artikel 16](#) opregner de undtagelser, der er gengivet i § 18, stk. 2. Det fremgår udtrykkeligt af forarbejderne, at undtagelserne – og navnlig begrebet bestillingskøb – skal fortolkes **snævert**:

«Da der er tale om en undtagelsesbestemmelse, skal begrebet "varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer" fortolkes snævert.»

Forbrugerklagenævnet anvender forbrugerftaleloven fuldt ud, men træffer afgørelse på skriftligt grundlag og kan ikke afgøre spørgsmål, der kræver bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer under strafansvar; sådanne forhold afvises. At loven er ufravigelig, illustreres af [21/07329](#), hvor nævnet med henvisning til § 33 fastslog, at en erhvervsdrivendes egne aflysningsbetingelser ikke kunne fortrænge forbrugers lovbestemte fortrydelsesret ved en makeupaftale indgået via Instagram.

Denne oversigt angår alene fortrydelsesret, oplysningspligt og spørgsmålet om bindende aftale. Mangelbeføjelser efter købeloven behandles i [praksisoversigten om varer og tjenesteydelser](#), løbende abonnements- og opsigelsesvilkår i [praksisoversigten om urimelige aftalevilkår](#), vildledende online-markedsføring i [praksisoversigten herom](#) og pakkerejser i [pakkerejse-oversigten](#).

LOV

[Forbrugerftaleloven § 8, stk. 1](#)

[Forbrugerftaleloven § 18, stk. 1](#)

[Forbrugerftaleloven § 19](#)

[Forbrugerftaleloven § 20](#)

[Forbrugerftaleloven § 33](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Forbruger berettiget til at fortryde aftale om makeupydelse indgået via Instagram

21.12.2022

Er der tale om en forbrugeraftale indgået ved fjernsalg?

§ 2 Tærskelspørgsmålet og bevisbyrden

Fortrydelsesretten forudsætter, at der er indgået **en forbrugeraftale (§ 2) ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted**. Forbrugerklagenævnet afgør derfor først dette tærskelspørgsmål, fordi det er bestemmende for, om fortrydelsesretten overhovedet gælder.

Bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale, påhviler den erhvervsdrivende, jf. § 2, stk. 2. Det er fast antaget. Højesteret bekræftede princippet i [BS-20999/2025-HJR](#), hvor en almennyttig svømmeklub blev anset for forbruger, fordi leasinggiveren ikke kunne godtgøre, at klubben handlede erhvervsmæssigt. Østre Landsret nåede samme resultat i [BS-4980/2023-OLR](#). Det er samme bevisbyrde-regel, der i nævnets praksis afgør, om fx et køb af brænde, værktøj eller materialer er foretaget privat eller som led i erhverv – kan den erhvervsdrivende ikke løfte bevisbyrden for, at køberen handlede erhvervsmæssigt, behandles køberen som forbruger med fortrydelsesret.

Nævnet anlægger et **bredt fjernsalgsbegreb**. Aftaler indgået pr. e-mail ([22/05240](#) om et daytrading-mentorforløb og [22/01105](#) om et træningsabonnement), via en salgsprofil på Instagram ([21/07329-](#)) og via en hjemmesides tilmeldingsfunktion ([22/11659](#) om et yogakursus) er alle anset for fjernsalg. I daytrading-sagen lagde nævnet vægt på, at forbrugeren havde fuldtidsbeskæftigelse i en anden branche og indgik aftalen af personlig interesse for at forbedre sin private opsparing, hvorfor der var tale om en forbrugeraftale efter § 2. Tilsvarende fandt nævnet i yoga-sagen, at en folkeoplysende forening, der udbyder ydelser mod vederlag på et marked, indgår forbrugeraftaler omfattet af loven.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2	
PRAKSIS	Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	16.01.2026
	Landsretten · Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	08.10.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger nægtet tilbagebetaling for yogakursus efter skift af underviser	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger berettiget til at fortryde aftale om makeupydelse indgået via Instagram	21.12.2022

Oplysningspligten om fortrydelsesret – hvad Forbrugerklagenævnet kræver godtgjort

Den erhvervsdrivende skal forud for aftalen oplyse om fortrydelsesretten – betingelser, frister og procedurer – og udlevere **standardfortrydelsesformularen** (lovens bilag 3), jf. § 8, stk. 1. Hvor der ikke er fortrydelsesret, skal netop dét oplyses.

Forbrugerklagenævnet lægger afgørende vægt på, om den erhvervsdrivende kan godtgøre, at oplysningerne faktisk er givet på et varigt medium. Kan det ikke godtgøres, begynder fortrydelsesfristen

ikke at løbe, jf. § 19, stk. 3, og en fortrydelse, der falder længe efter aftalen, er derfor rettidig. I 22/05240 (et daytrading-mentorforløb til 20.000 kr.) udtalte nævnet:

«Allerede fordi det ikke er godtgjort, at forbrugeren modtog oplysning om fortrydelsesretten og fristen for dennes udnyttelse eller fik udleveret standardfortrydelsesformularen ... finder nævnet, at han har været berettiget til at fortryde den indgåede aftale om et mentorforløb.»

Samme resultat i 21/07329: da den erhvervsdrivende ikke havde opfyldt oplysningspligten, var fristen ikke begyndt at løbe, og forbrugers annullering måneder efter aftaleindgåelsen blev anset for en rettidig fortrydelse.

Forsømmelsen har også en økonomisk konsekvens. Efter § 25 kan den erhvervsdrivende kun kræve betaling for en allerede påbegyndt tjenesteydelse, hvis forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om påbegyndelsen, og den erhvervsdrivende har oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales ved fortrydelse. Er oplysningspligten ikke opfyldt, bortfalder betalingspligten. I daytrading-sagen skulle forbrugeren derfor ikke betale for det allerede afholdte opstartsmøde, og hele vederlaget skulle tilbagebetales.

Parallel domstolspraksis trækker oplysningspligten endnu længere. I Buuks/Sayve-sagen, BS-37131/2022-HJR, fastslog Højesteret, at webshops, der ved køb til «medlemspris» automatisk tilmeldte forbrugeren et betalingsabonnement uden tydeligt at oplyse om betalingsforpligtelsen, ikke havde opfyldt § 8 og § 12:

«Det fremgår ikke på nogen tydelig måde af de ordresider, der er fremlagt i sagen, at kunden indgår en abonnementsaftale ved køb af en vare.»

Konsekvensen var, at forbrugerne slet ikke var bundet af abonnementerne, jf. § 12, stk. 3, og selskaberne blev påbudt at tilbagebetale alle opkrævede beløb med renter. Oplysningspligten i § 8 udvides i øvrigt pr. 27. september 2026 (gennemførelse af ECGT-direktivet ved ændringsloven L 147, folketingsåret 2024-25) med bl.a. krav om oplysning om producentens handelsmæssige holdbarhedsgaranti og om softwareopdateringer.

LOV

Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1

Forbrugeraftaleloven § 12, stk. 3

Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 3

Forbrugeraftaleloven § 25

PRAKSIS	Højesteret · Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbrugerftaleloven skal tilbagebetales	07.12.2023
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger berettiget til at fortryde aftale om makeupydelse indgået via Instagram	21.12.2022

§ 4 Undtagelserne i § 18, stk. 2 fortolkes snævert

Udgangspunktet er fortrydelsesret; § 18, stk. 2 opregner 15 undtagelser, som efter forarbejderne skal fortolkes snævert og restriktivt. Forbrugerklagenævnet følger denne linje og afgrænser undtagelserne snævert til de tilfælde, EU-lovgiver har haft for øje.

Undtagelse (§ 18, stk. 2)	Eksempel fra praksis	Udfald
Nr. 3 – specialfremstillet/bestillingskøb	Specialmåls bjælkehytte med specialdør og -vindue (21/11199)	Ingen fortrydelsesret

Nr. 5 – forseglede hygiejnevarer	Madras med brudt plastemballage (- 18/11434 ; C-681/17)	Madras IKKE undtaget → fortrydelsesret bevares
Nr. 12 – fritidstilbud m. bestemt dato	Yogakursus med faste mødegange (- 22/11659 ; C-96/21)	Ingen lovbestemt fortrydelsesret

Specialfremstillede varer og bestillingskøb (nr. 3). I [21/11199](#) fandt nævnet, at en bjælkehytte fremstillet efter forbrugerens specialmål med tilhørende specialfremstillet dør og vindue var undtaget fra fortrydelsesretten som **bestillingskøb**. Det afgørende er efter forarbejderne, om fremstillingen baserer sig på forbrugerens individuelle valg og ikke på standardvalg, og at varen ikke uden videre kan sælges til anden side.

Forseglede hygiejnevarer (nr. 5) og EU-Domstolens madrasdom. I [18/11434](#) anvendte nævnet EU-Domstolens dom i [C-681/17 \(slewo\)](#): en madras, hvis plastemballage er brudt efter levering, er **ikke** omfattet af **hygiejneundtagelsen**, fordi den – ligesom et stykke tøj, forbrugeren har ret til at prøve – kan renses og sælges igen. Forbrugeren bevarede derfor fortrydelsesretten trods brudt emballage. (Forbrugeren tabte dog sagen af en anden grund, jf. afsnittet om returnering nedenfor.)

Fritidstilbud med fastlagt dato (nr. 12). I [22/11659](#) fandt nævnet, at et yogakursus med fastlagte mødegange er en tjenesteydelse i forbindelse med **fritidstilbud, der skal leveres på bestemte datoer**, hvorfor der ikke var nogen lovbestemt fortrydelsesret. EU-Domstolen har i [C-96/21 \(CTS Eventim\)](#) bekræftet, at denne undtagelse også gælder, når billetten til fritidstilbuddet sælges af en mellemmand, der handler på arrangørens vegne. Undtagelsen er begrundet i hensynet til den erhvervsdrivendes afsatte kapacitet, der vanskeligt kan genanvendes.

Plomberet software og digitalt indhold (nr. 9 og nr. 13). Forseglede lyd- og billedoptagelser og computersoftware er undtaget, når forbrugeren har brudt **plomberingen (nr. 9)**, og **digitalt indhold uden fysisk medium (nr. 13)** er kun undtaget, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugeren **forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse** af, at fortrydelsesretten dermed mistes. Mangler dette dokumenterede samtykke, består fortrydelsesretten – og forbrugeren hæfter da efter § 25 ikke for det leverede digitale indhold.

Hastende reparation (nr. 8). Specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne udtrykkeligt på forhånd har anmodet om, er undtaget; leverer den erhvervsdrivende andet eller mere end det, forbrugeren udtrykkeligt anmodede om, gælder fortrydelsesretten dog for det yderligere, jf. § 18, stk. 3.

LOV [Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)

PRAKSIS	EU-Domstolen · Undtagelse fra fortrydelsesret ved køb af billetter gennem en mellemmand (Direktiv 2011/83/EU)	31.03.2022
	EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved onlinekøb af madrasser: Betydningen af brudt forsegling og hygiejneundtagelsen	27.03.2019
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger nægtet tilbagebetaling for yogakursus efter skift af underviser	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger ikke berettiget til at ophæve køb af specialfremstillet bjælkehytte, trods leveringsforsinkelse	19.12.2022
	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen	15.10.2019

§ 5 Udøvelse, frister, returnering og bevisbyrde – hvad nævnet lægger vægt på

Vil forbrugeren fortryde, skal forbrugeren **inden fristens udløb afgive en utvetydig erklæring** til den erhvervsdrivende, jf. § 20, stk. 1. Fristen anses for overholdt ved rettidig afsendelse, men loven placerer bevisbyrden klart:

«Forbrugeren har bevisbyrden for, at denne har gjort brug af fortrydelsesretten i overensstemmelse med stk. 1-3.»

Nævnet er **lempeligt med formen**: enhver utvetydig tilkendegivelse er nok, og forbrugeren behøver hverken bruge ordet «fortrydelse» eller standardformularen. I 21/07329 blev en henvendelse om at annullere aftalen anset for en fortrydelse, selv om ordet «fortrydelse» ikke blev brugt, og i 22/05240 udgjorde forbrugers meddelelse om at afbryde forløbet en utvetydig fortrydelse efter § 20, stk. 1.

Men nævnet er **strengt med rettidigheden og returneringen**. Efter en fortrydelse skal varen sendes tilbage uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter meddelelsen, jf. § 24, stk. 1. I madras-sagen 18/11434 havde forbrugeren rettidigt meddelt fortrydelse, men tilbageholdt madrassen, fordi parterne var uenige om et værdiforringelsesfradrag. Et flertal fandt, at forbrugeren herved havde **fortabt fortrydelsesretten**: en tvist om tilbagebetalingsbeløbs størrelse berettiger ikke forbrugeren til at tilbageholde varen, og tilbageholdelse er kun berettiget, hvis den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, jf. § 24, stk. 4.

At udøvelsen skal være rettidig og klar, illustreres også af den ældre afgørelse 2006-4031/7-2146 (truffet efter den tidligere forbruger aftalelov): et bundkort købt i en webshop blev først returneret som mangelfuldt og dernæst – efter ombytning – først 8 dage efter modtagelsen med påberåbelse af fortrydelsesret. Nævnet fandt, at omstændighederne ved den første returnering ikke gav den erhvervsdrivende grund til at opfatte den som en fortrydelse, og at retten ikke var udnyttet rettidigt.

LOV	Forbruger aftaleloven § 20	Forbruger aftaleloven § 24	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder		26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger berettiget til at fortryde aftale om makeupydelse indgået via Instagram		21.12.2022
	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen		15.10.2019
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort		17.12.2007

§ 6 Bindende aftale, prisfejl og aftalt returret

Forbrugerklagenævnet tager ofte stilling til et **forudgående** spørgsmål: er der overhovedet indgået en bindende aftale? Udbud af varer på en hjemmeside med bestillingsfunktion er som udgangspunkt et bindende tilbud efter [aftaleloven § 1](#). I 22/17398 bestilte en forbruger et ur til en Black Week-pris (70 % rabat), og selv om den erhvervsdrivendes handelsbetingelser sagde, at bindende aftale først indgås ved en særskilt «ordrebekræftelse», fandt nævnets flertal, at en automatisk e-mail med ordrenummer, samlet pris og forsendelsesoplysninger fremstod som en bekræftelse af købet og dermed en bindende aftale. Nævnet fandt det heller ikke godtgjort, at forbrugeren burde have indset en prisfejl efter [aftaleloven § 32, stk. 1](#), da rabatten lå inden for det annoncerede.

Modsat i [18/06498](#): her måtte forbrugeren indse, at et odds var fejlsat (3,25 i stedet for ca. 1,50), bl.a. fordi indskuddet var markant større end sædvanligt, og den erhvervsdrivende var derfor ikke bundet, jf. aftaleloven § 32, stk. 1. Vurderingen af, om forbrugeren «burde indse» fejlen, er konkret, og bevisbyrden herfor påhviler den erhvervsdrivende.

Endelig kan den erhvervsdrivendes **egne handelsbetingelser give en videre returret** end loven. I [22/01105](#) gav virksomhedens generelle returret – der ikke undtog årsabonnementer – forbrugeren en aftalt fortrydelsesret, selv om der ikke var nogen lovbestemt fortrydelsesret for selve fritidstilbuddet; forbrugeren havde dog overskredet den aftalte 14-dages frist. Det efterfølgende spørgsmål om opsigelse af det løbende abonnement behandles i [praksisoversigten om urimelige aftalevilkår](#).

LOV	Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 32, stk. 1	Forbruger aftaleloven § 18, stk. 2
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning 26.03.2024 Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Bindende aftale om urkøb trods prisfejl og handelsbetingelser 31.05.2023 Forbrugerklagenævnet · Aftale om væddemål var ikke bindende for den erhvervsdrivende, da forbrugeren måtte indse, at oddset var fejlsat 09.07.2018		

§ 7 Klagebehandling, sagsgang og forholdet til domstolene

Forbrugerklagenævnet behandler klager over forbruger aftaler inden for nævnets kompetence, jf. [forbrugerklageloven § 19](#). En klage skal først gennem mediation i Nævnenes Hus, før den kan indbringes for nævnet, og prisen på varen eller tjenesteydelsen skal ligge over en undergrænse (i 2019-niveau 1.050 kr., dog 680 kr. for tøj og sko) og højst 100.000 kr., jf. [bekendtgørelsen om behandling af forbrugerklager § 7](#).

Sagen oplyses og afgøres **skriftligt** efter en juridisk bedømmelse, og afgørelsen skal være begrundet; beror den på en flertalsbeslutning, begrundes også mindretallets stilling, jf. [bekendtgørelsens § 12](#). Nævnet kan ikke afgøre spørgsmål, der kræver bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer under strafansvar; sådanne forhold afvises (det skete fx for påstanden om en urigtig produktbeskrivelse i [2006-4031/7-2146](#)).

Økonomien følger et fast mønster, jf. bekendtgørelsen og [forbrugerklageloven § 28](#):

- Forbrugeren betaler et klagegebyr på **400 kr.**, der **tilbagebetales**, hvis forbrugeren får medhold, sagen forliges til forbrugers fordel, eller klagen afvises.
- Får forbrugeren medhold, skal den erhvervsdrivende betale et gebyr på **6.000 kr.** til Nævnenes Hus (1.000 kr. ved forlig).
- Nævnet fastsætter en frist på **30 dage** til at opfylde afgørelsen, og afgørelsen forkyndes for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold.

Nævnets afgørelser er som udgangspunkt **bindende** og kan tvangsfuldbyrdes ved fogedretten, **medmindre den erhvervsdrivende inden for fristen skriftligt meddeler nævnet, at denne ikke ønsker at være bundet**, jf. forbrugerklageloven § 32 (omtalt i [bekendtgørelsens § 18](#)). I så fald må sagen afgøres ved domstolene, hvor forbrugeren efter §§ 36-38 kan få dækket sine omkostninger. Området illustrerer dermed samspillet med domstolene: Højesteret har i [BS-37131/2022-HJR](#) (oplysningspligt og binding) og [BS-20999/2025-HJR](#) (forbrugerstatus og bevisbyrde) samt Østre Landsret i [BS-4980/2023-OLR](#) bekræftet de principper, nævnet

anvender, og EU-Domstolen har i [C-681/17](#) og [C-96/21](#) fastlagt rækkevidden af de undtagelser, nævnet er bundet af. Den nyere konsoliderede forbrugeraftalelov (oktober 2025) har ikke ændret de her omtalte regler.

LOV	ForbrugerklageLoVen § 19	ForbrugerklageLoVen § 28, stk. 1	
PRAKSIS	Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere		16.01.2026
	Højesteret · Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbrugeraftaleloven skal tilbagebetales		07.12.2023
	EU-Domstolen · Undtagelse fra fortrydelsesret ved køb af billetter gennem en mellemmand (Direktiv 2011/83/EU)		31.03.2022
	EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved onlinekøb af madrasser: Betydningen af brudt forsegling og hygiejneundtagelsen		27.03.2019
	Landsretten · Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret		08.10.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort		17.12.2007

§ 8 Sammenfatning af centrale takeaways

Forbrugerklagenævnets praksis om fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler uden for fast forretningssted kan sammenfattes i nogle gennemgående mønstre:

- **Tærskelspørgsmålet først.** Nævnet afklarer, om der er en forbrugeraftale indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted; bevisbyrden for, at det ikke er tilfældet, påhviler den erhvervsdrivende, jf. [§ 2, stk. 2](#), som bekræftet i [BS-20999/2025-HJR](#).
- **Oplysningspligten er afgørende.** Kan den erhvervsdrivende ikke godtgøre at have oplyst om fortrydelsesretten og udleveret standardformularen på et varigt medium, løber fristen ikke ([§ 19, stk. 3](#)), fortrydelsen bliver rettidig, og betalingen for påbegyndte tjenesteydelser kan bortfalde ([§ 25](#)), jf. [22/05240](#) og [21/07329](#).
- **Undtagelserne fortolkes snævert** ([§ 18, stk. 2](#)), jf. madras-sagen [18/11434/C-681/17](#) og bjælkehytte-sagen [21/11199](#).
- **Formen er let, men rettidighed og returnering er strengt.** En utvetydig meddelelse er nok, men bevisbyrden for udnyttelsen påhviler forbrugeren ([§ 20](#)), og varen skal returneres rettidigt – en fradragstvist giver ikke ret til tilbageholdelse, jf. [18/11434](#).
- **Bindende aftale og prisfejl** afgøres efter aftalelovens almindelige regler, jf. [22/17398](#) og [18/06498](#).

Samlet beskytter Forbrugerklagenævnet forbrugeren mod at miste fortrydelsesretten på formelle grunde, navnlig hvor oplysningspligten er forsømt, men kræver til gengæld, at forbrugeren reagerer rettidigt og returnerer varen.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2	Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2	
	Forbrugeraftaleloven § 20		
PRAKSIS	Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere		16.01.2026
	EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved onlinekøb af madrasser: Betydningen af brudt forsegling og hygiejneundtagelsen		27.03.2019

Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	26.03.2024
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Bindende aftale om urkøb trods prisfejl og handelsbetingelser	31.05.2023
Forbrugerklagenævnet · Forbruger berettiget til at fortryde aftale om makeupydelse indgået via Instagram	21.12.2022
Forbrugerklagenævnet · Forbruger ikke berettiget til at ophæve køb af specialfremstillet bjælkehytte, trods leveringsforsinkelse	19.12.2022
Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen	15.10.2019
Forbrugerklagenævnet · Aftale om væddemål var ikke bindende for den erhvervsdrivende, da forbrugeren måtte indse, at oddset var fejlsat	09.07.2018

REFERENCE Lovgrundlag 7 paragraffer

Forbrugeraftaleloven § 2 stk. 2	Forbrugeraftaleloven § 8 stk. 1
Forbrugeraftaleloven § 12 stk. 3	Forbrugeraftaleloven § 18
Forbrugeraftaleloven § 19	Forbrugeraftaleloven § 20
Forbrugeraftaleloven § 25	

MATERIALE Citerede afgørelser 14 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS 2

16.01.2026	Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	20999-2025
------------	---	------------

07.12.2023	Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbrugeraftaleloven skal tilbagebetales	bs-37131-2022-hjr-bs-37142-2
------------	---	------------------------------

EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL 2

31.03.2022	Undtagelse fra fortrydelsesret ved køb af billetter gennem en mellemmand (Direktiv 2011/83/EU)	C-96/21
------------	--	---------

27.03.2019	Fortrydelsesret ved onlinekøb af madrasser: Betydningen af brudt forsegling og hygiejneundtagelsen	C-681/17
------------	--	----------

LANDSRETTE · ANKEINSTANS 1

08.10.2024	Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	9512-11078
------------	--	------------

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 9

26.03.2024	Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning	22/01105
------------	---	----------

26.03.2024	Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	22/05240
------------	---	----------

26.03.2024	Forbruger nægtet tilbagebetaling for yogakursus efter skift af underviser	22/11659
31.05.2023	Forbrugerklagenævnet: Bindende aftale om urkøb trods prisfejl og handelsbetingelser	22/17398
21.12.2022	Forbruger berettiget til at fortryde aftale om makeupydelse indgået via Instagram	21/07329
19.12.2022	Forbruger ikke berettiget til at ophæve køb af specialfremstillet bjælkehytte, trods leveringsforsinkelse	21/11199
15.10.2019	Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen	18/11434
09.07.2018	Aftale om væddemål var ikke bindende for den erhvervsdrivende, da forbrugeren måtte indse, at oddset var fejlsat	18/06498
17.12.2007	Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort	2006-4031/7-2146

06

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over håndværker- og tjenesteydelser – fagmæssig udførelse og prisrimelighed

Forbrugerklagenævnets praksis om fagmæssig udførelse og prisrimelighed uden for købeloven

Version 1 · Opdateret 30. maj 2026 · 31 afgørelser · 1980-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Håndværker-, reparations-, rådgivnings- og andre arbejds- og tjenesteydelser til forbrugere reguleres ikke af købeloven, men af ulovbestemte obligationsretlige grundsætninger om fagmæssig forsvarlig udførelse og om regningsarbejdets rimelighed. Forbrugerklagenævnet behandler klager over både selve ydelsen og betalingen for den, og nævnets praksis tegner et fast mønster: en tjenesteydelse er mangelfuld, hvis den ikke er udført fagmæssigt korrekt, og prisen for arbejde uden fast aftale skal være sædvanlig og rimelig. Denne oversigt gennemgår, hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på ved mangels- og prisvurderingen, hvilke beføjelser forbrugeren har, hvordan klagerne behandles, og hvordan landsretterne og Højesteret behandler de samme spørgsmål om håndværker- og entrepriseydelser via syn og skøn.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 En tjenesteydelse er mangelfuld, hvis den ikke er udført fagmæssigt korrekt – dvs. ikke svarer til, hvad en forbruger med rimelighed kan forvente af en fagmand på området.
- 02 Forbrugerklagenævnet kræver som altovervejende hovedregel en sagkyndig erklæring som grundlag for at fastslå, om et arbejde er fagmæssigt korrekt udført, og lægger afgørende vægt på den sagkyndiges vurdering.
- 03 Forbrugerklagenævnet placerer bevisbyrden for, at der foreligger en mangel og en årsagssammenhæng, hos forbrugeren; kan dette ikke godtgøres, gives der ikke medhold.
- 04 Forbrugeren kan ved en mangelfuld tjenesteydelse kræve afhjælpning og – hvis dette ikke sker fagmæssigt korrekt – tilbagebetaling/forholdsmæssigt afslag eller erstatning, herunder for påregnelige følgeskader og personskaade.
- 05 Forbrugerklagenævnet accepterer, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt har ret til selv at afhjælpe egne fejl, men ikke når det ikke er godtgjort, at den erhvervsdrivende har de fornødne kvalifikationer til en forsvarlig udbedring.

- 06** Er der ikke aftalt fast pris, skal forbrugeren kun betale, hvad der er sædvanligt og rimeligt for arbejdet, vurderet ud fra et rimeligt tids- og materialeforbrug (princippet i købeloven § 72).
- 07** Forbrugerklagenævnet kræver, at en væsentlig overskridelse af et prisoverslag varsles over for forbrugeren; sker det ikke, kan den erhvervsdrivende ikke kræve det fakturerede beløb.
- 08** Ved fast pris er den erhvervsdrivende bundet og kan kun kræve pristillæg for forhold, som en fagligt kompetent erhvervsdrivende ikke burde have forudset.
- 09** Forbrugerklagenævnet afviser klager, hvor kravet falder uden for beløbsgrænserne (over 100.000 kr. eller under undergrænsen) – også selv om den erhvervsdrivende har anerkendt fejlen – og klager, der kun kan afgøres ved vidneafhøring under strafansvar.
- 10** Forbrugerklagenævnets afgørelse er bindende og kan tvangsfuldbyrdes, medmindre den erhvervsdrivende inden 30 dage skriftligt meddeler, at den ikke ønsker at være bundet.

Retsgrundlaget: obligationsretlige grundsætninger og

§ 1 Forbrugerklagenævnets kompetence over tjenesteydelser

Håndværkerarbejde, reparationer, rådgivning og andre arbejds- og tjenesteydelser falder uden for [købeloven](#), der kun regulerer køb af løsøre. Når en forbruger klager over en tjenesteydelse, afgør Forbrugerklagenævnet derfor sagen efter **ulovbestemte obligationsretlige grundsætninger** om professionsydelser: kravet om fagmæssig forsvarlig udførelse, adgangen til afhjælpning, forholdsmæssigt afslag og erstatning ved fejl samt grundsætningen om, at regningsarbejde skal være rimeligt. Nævnet henviser udtrykkeligt til »de almindelige obligationsretlige principper om mangelfulde tjenesteydelser«, jf. [18/09950](#).

Denne oversigt dækker tjeneste- og håndværkerydelser **uden for købeloven**. Mangler ved fysiske varer og købelovens beføjelser behandles i [forbrugerklage-vare-tjenester](#), bygningssagkyndiges ansvar for tilstandsrapporter i [tilstandsrapport-mangler](#), og leverings- og forsinkelsesspørgsmål i [forbrugerklage-levering-forsinkelse-formidleransvar](#).

Nævnets kompetence forudsætter en forbrugeraftale om køb af en vare eller en **tjenesteydelse**, jf. [forbrugerklageloven § 9](#) og [§ 19, stk. 1](#). Ved en tjenesteydelse forstås arbejde, der udføres for forbrugeren – herunder reparations- og håndværksarbejde – og klageadgangen omfatter både selve ydelsen og betalingen for den. Nævnet kan først behandle klagen, når mediation i Nævnens Hus ikke har ført til en mindelig løsning, og prisen ligger inden for de fastsatte beløbsgrænser, jf. [§ 20](#).

Tre forhold afgrænser gentagne gange nævnets kompetence på tjenesteydelsesområdet:

- **Forbrugerstatus.** I [18/06761](#) havde klageren bestilt en sagkyndig rapport om mangler ved tidligere håndværksarbejde på en udlejet forældrebo og gjorde gældende, at prisen hverken var sædvanlig eller rimelig. Et flertal afviste klagen, fordi udlejningen måtte sidestilles med erhvervsvirksomhed:

"Udtrykket "erhvervsdrivende" skal forstås bredt. Der skal dog være tale om virksomhed af et vist omfang og af en vis varighed, men det kræver ikke, at forbrugeren udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende på det pågældende område."

- **Beløbsgrænsen.** I [23/11594](#) havde en arkitekt anerkendt at have projekteret en carport med forkerte mål, så der ikke kunne parkeres en bil i den. Nævnet afviste alligevel klagen, fordi den samlede rådgivningsaftale (142.011,75 kr.) oversteg overgrænsen på 100.000 kr. – det er den samlede aftaleværdi, ikke den påklagede delfaktura, der er afgørende.
- **Særlig klageadgang og uegnet.** Hører klagen under et lovbestemt nævn med særlig klageadgang, kan Forbrugerklagenævnet ikke behandle den; men i [01-10-9235](#) fandt nævnet sig kompetent, fordi en landinspektørs rådgivning var af overvejende juridisk – ikke matrikulær – karakter. Rådgivning om pengevæsen er derimod undtaget, jf. [2002-2012/7-14](#), og kompleks rådgivning kan afvises som uegnet, jf. [23/00675](#) om pensionsrådgivning.

LOV	ForbrugerklageLovent § 9	ForbrugerklageLovent § 19, stk. 1	ForbrugerklageLovent § 20
PRAKSIS			
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.		26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale		26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om mangelfuld skønhedsbehandling og erstatning for personskade		04.12.2019
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb		25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om rådgivning ydet af en landinspektør		23.12.2011
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets afvisning af klage over finansiell rådgivers honorar grundet manglende kompetence		31.12.2002

Kravet om fagmæssigt korrekt udførelse – hvornår en tjenesteydelse er mangelfuld

Det bærende mangelbegreb for tjenesteydelser formuleres ensartet af nævnet: ydelsen er mangelfuld, hvis den ikke lever op til, hvad en forbruger med rimelighed kan forvente af en fagmand. I [16/06990](#) udtrykte nævnet det således:

"En tjenesteydelse anses for mangelfuld, hvis den ikke svarer til, hvad en forbruger sædvanligvis kan forvente, herunder hvis den ikke er fagmæssigt korrekt udført."

Normen anvendes på tværs af ydelsestyper. I [16/09433](#) var en dyrlægebehandling mangelfuld, fordi der manglede en generel sundhedsundersøgelse og journalføring i strid med branchens normer; i [18/09950](#) var en skønhedsbehandling fagmæssigt ukorrekt, fordi huden blev forbrændt. Også serviceydelser som rensning og reparation måles på fagligheden – i [2005-631/7-189](#) blev et renseri erstatningsansvarligt for at have rensset en frakke i strid med dens vaskeanvisning.

Når arbejdet derimod er udført fagmæssigt korrekt, foreligger der ingen – eller kun en bagatelagtig – mangel, jf. [2005-620/7-433](#) og [620/7-414](#), hvor reparationer af støvler var fagligt korrekte, men i det sidste tilfælde efterlod en synlig (bagatelagtig) misfarvning, der alene udløste et mindre afslag på 100 kr.

Sag	Ydelse	Nævnets vurdering	Udfald
16/06990	Dyrlægebehandling	Anden undersøgelse ikke fagmæssigt korrekt (manglende diagnose/plan)	Delvis tilbagebetaling (1.000 kr.)
18/09950	Skønhedsbehandling	Fagmæssigt ukorrekt (forbrænding, skæv liner)	Hæveret + erstatning (11.000 kr.)
2005-631/7-189	Rensning af læderfrakke	Renset i strid med vaskeanvisning	Erstatning, solidarisk hæftelse
620/7-414	Reparation af støvler	Fagmæssigt korrekt, men synlig	Mindre afslag (100 kr.)
2005-620/7-433	Reparation af støvler	Fagmæssigt korrekt	Ingen mangel

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om mangelfuld skønhedsbehandling og erstatning for personskaade	04.12.2019
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger får delvist medhold i klage over mangelfuld dyrlægebehandling	20.09.2017
	Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld dyrlægebehandling førte til tilbagebetaling, men ikke erstatning for hunds død	20.09.2017
	Forbrugerklagenævnet · Reparation af støvler: Afhjælpningspligt og mindre prisafslag	05.12.2006
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse i sag om reparation af herrestøvler	05.10.2006
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om rensning af læderfrakke	21.04.2005

§ 3 Hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på – den sagkyndige erklæring og bevisbyrden

Forbrugerklagenævnet afgør stort set aldrig et fagligt eller prismæssigt stridspunkt uden en **sagkyndig erklæring**, og den sagkyndiges vurdering er typisk udslagsgivende. I [01-09-2638](#) »vægtede [nævnet] den sagkyndiges erklæring tungt«, og da den sagkyndige fandt arbejdet og tidsforbruget i orden, fik forbrugeren ikke medhold. Den sagkyndige slår begge veje: den kan både fastslå en mangel og frifinde den erhvervsdrivende.

Bevisbyrdemønsteret er fast:

- **Forbrugeren** skal godtgøre, at der foreligger en mangel og en årsagssammenhæng. I [16/09433](#) fik forbrugeren vederlaget tilbage på grund af den mangelfulde behandling, men ikke erstatning for hundens død, fordi årsagssammenhængen ikke var godtgjort (hunden var ikke obduceret).
- **Den erhvervsdrivende** har bevisbyrden for, at forbrugeren har accepteret at betale for et arbejde, der ellers måtte forventes gratis eller var del af en reklamation. I [2006-4031/7-2148](#) og [01-08-6659](#) kunne sælgeren ikke kræve betaling, fordi forbrugeren ikke forud var oplyst om, at reparationen ville være omkostningsbelagt. Tilsvarende blev en forbruger i [21/12246](#) friholdt for et undersøgelsesgebyr, fordi hun ikke udtrykkeligt var gjort opmærksom på gebyret inden teknikerbesøget.
- **Modstridende forklaringer** kan gøre sagen bevisuegnet. Kræver afgørelsen, at parter eller vidner afhøres under strafansvar, afviser nævnet sagen – fx i [15/05593](#) (uenighed om uagtsom brug af en lejet minigraver) og [2001-512/7-498](#) (modstridende oplysninger om en flytnings forløb).

LOV [Forbrugerklagebogen § 20](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger friholdt for undersøgelsesgebyr for vaskemaskine grundet manglende oplysning	30.09.2022
---------	--	------------

Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld dyrlægebehandling førte til tilbagebetaling, men ikke erstatning for hunds død	20.09.2017
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet kunne ikke vurdere erstatningsansvaret i sag om leje af minigraver	23.12.2016
Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik ikke medhold i klage over pris for tilretning af selskabskjole	25.03.2010
Forbrugerklagenævnet · Reparation af fryseskab efter reklamationsperiodens udløb – Berettiget forventning om gratis reparation?	29.06.2009
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Forventning om gratis reparation inden for reklamationsperioden	19.10.2007
Forbrugerklagenævnet · Flyttemands krav om merpris efter fastprisaftale	31.12.2002

Forbrugerens beføjelser: afhjælpning, forholdsmæssigt afslag,

§ 4 erstatning og ophævelse

Konstateres en mangel, anvender Forbrugerklagenævnet den almindelige obligationsretlige beføjelsesstige: forbrugeren kan kræve **afhjælpning** (udbedring), og sker det ikke fagmæssigt korrekt, kan forbrugeren kræve **tilbagebetaling/forholdsmæssigt afslag** eller **erstatning** – og ved væsentlig mangel **ophæve** aftalen.

- **Tilbagebetaling og nedsættelse af vederlag.** I [16/06990](#) blev vederlaget for den mangelfulde behandling nedsat skønsmæssigt. Tilsvarende blev et rådgivningssalær i [01-12-3451](#) nedsat fra de krævede 10.000 kr. til 5.500 kr., fordi rådgiveren ikke havde ydet den specialiserede bistand, man kunne forvente:

"Det er nævnets opfattelse, at den erhvervsdrivende ikke selvstændigt har fremført argumenter eller tilvejebragt oplysninger af betydning for myndighedernes behandling af forbrugerens sag ..."

- **Erstatning.** Ved fagmæssigt ukorrekt arbejde kan forbrugeren få erstatning for tab og personskaade – i [18/09950](#) både hæveret og 11.000 kr. i erstatning, og i [2005-631/7-189](#) hæftede renseri og sælger solidarisk.
- **Afhjælpningsrettens grænse.** Den erhvervsdrivende har som udgangspunkt ret til selv at udbedre, og forbrugeren er underlagt en tabsbegrænsningspligt. Men i [2005-512/7-175](#) kunne forbrugeren vælge sin egen reparatør til et beskadiget antikt sybord, fordi flyttefirmaet ikke havde godtgjort den nødvendige faglige ekspertise:

"Det er ikke godtgjort, at indklagede eller den snedker, som indklagede eventuelt vil gøre brug af, har de fornødne kvalifikationer, og klageren har derfor ikke været forpligtet til at affinde sig med indklagedes tilbud om at lade bordet reparere."

- **Ophævelse og afbestilling.** I [2003-612/7-363](#) kunne en forbruger afbestille en bestilt tjenesteydelse (leje og tilpasning af brudekjole) med passende varsel og af en fyldestgørende grund, og vederlaget blev nedsat, fordi den almindelige loyalitets- og tabsbegrænsningspligt tilsiger, at den erhvervsdrivende skal begrænse sit tab.

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om mangelfuld skønhedsbehandling og erstatning for personskaade	04.12.2019
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger får delvist medhold i klage over mangelfuld dyrlægebehandling	20.09.2017
	Forbrugerklagenævnet · Nedsættelse af salær for mangelfuld rådgivning i arbejdsskadesag	23.04.2013
	Forbrugerklagenævnet · Erstatning for beskadigelse af antikt sybord under flytning og retten til valg af kvalificeret reparatør	12.12.2006

Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om rensning af læderfrakke

21.04.2005

Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om afbestilling af leje af brudekjole

01.01.1980

§ 5 Prisrimelighed: regningsarbejde, overslag og fast pris

Når der ikke er aftalt en fast pris, skal forbrugeren kun betale, hvad der er sædvanligt og rimeligt.

Forbrugerklagenævnet anvender her princippet i [købeloven § 72](#) analogt og lader den sagkyndige vurdere, om time- og materialeforbruget er rimeligt. I [01-09-2638](#) formulerede nævnet målestokken sådan:

"For tjenesteydelser, hvor en sædvanlig pris sjældent foreligger, afhænger rimeligheden af prisen typisk af et rimeligt tids- og materialeforbrug."

Fandt den sagkyndige prisen rimelig, fik forbrugeren ikke medhold – som i [01-09-2638](#) og [01-09-3044](#).

Hvor prisen omvendt **ikke** er sædvanlig og rimelig, nedsættes betalingen; netop dét gjorde klageren gældende i [18/06761](#) (sagkyndig rapport – pris ikke sædvanlig), om end sagen blev afvist på grund af forbrugerstatus.

Ved **prisoverslag** gælder en loyalitetsforpligtelse: den erhvervsdrivende skal kontakte forbrugeren, før der igangsættes ekstraarbejde, som væsentligt fordyrer opgaven i forhold til overslaget. I [12/15634](#) steg en ompolstring fra et overslag på 11.750 kr. til en regning på 19.365 kr.; da forbrugeren ikke var kontaktet, kunne den erhvervsdrivende ikke kræve merbeløbet.

Ved **fast pris** er den erhvervsdrivende bundet og kan kun kræve pristillæg for forhold, som en fornuftig og fagligt kompetent erhvervsdrivende ikke burde have forudset, jf. [2001-512/7-498](#) (lukning af Storebæltsbroen kunne berettigede merpris). En fagmand har omvendt pligt til at udspørge om de forhold, der er afgørende for et overslags størrelse, jf. [2001-512/7-536](#). Indgår parterne efterfølgende en aftale om en bestemt pris, er forbrugeren bundet – i [16/08205](#) havde forbrugeren fortabt retten til senere indsigelse:

"Det er nævnets vurdering, at forbrugeren ved aftalens indgåelse om betaling af 9.000 kr. for ydelsen har fortabt retten til at gøre indsigelser gældende over for vederlagets størrelse."

De egentlige prisoplysningsregler i [prismærkningsbekendtgørelsen § 1](#) retter sig mod **varer** og undtager udtrykkeligt ydelser, og prisrimeligheden for selve tjenesteydelsen hviler derfor på den obligationsretlige grundsætning og købelovens § 72-princip. Manglende forudgående prisoplysning kan dog selvstændigt afskære et krav, jf. [21/12246](#) om et ikke-varslet undersøgelsesgebyr.

Sag	Prisform	Problem	Udfald
01-09-2638	Ingen fast pris (timeforbrug)	Pris for høj?	Sagkyndig: rimelig → ingen tilbagebetaling
12/15634	Prisoverslag 11.750 kr.	Regning 19.365 kr. uden varsel	Friholdt for merbeløb
2001-512/7-498	Fast pris (flytning)	Krav om merpris	Merpris kun for uforudset hændelse
16/08205	Overslag 5.000 → forlig 9.000 kr.	Efterfølgende tilbagebetalingskrav	Bundet af forligsaftale

LOV

[Købeloven § 72](#)

[Prismærkningsbekendtgørelsen § 1](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Forbruger friholdt for undersøgelsesgebyr for vaskemaskine grundet manglende oplysning

30.09.2022

Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældre køb	25.05.2018
Forbrugerklagenævnet · Bindende aftale om reduceret flyttepris afskar forbruger fra efterfølgende tilbagebetalingskrav	20.09.2017
Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende ikke berettiget til at kræve forhøjet pris uden forbrugerens accept ved ompolstring af møbler	30.10.2013
Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik ikke medhold i klage over pris for tilretning af selskabskjole	25.03.2010
Forbrugerklagenævnet · Manglende pris aftale ved tilretning af kjoler	25.03.2010
Forbrugerklagenævnet · Flyttemands krav om merpris efter fastprisaftale	31.12.2002
Forbrugerklagenævnet · Prisstigning efter aftale om flytning - Forbrugerklagenævnets afgørelse	31.12.2002

Klagebehandling og prøvelse: mediation, beløbsgrænse, gebyrer og bindende virkning

§ 6

Sagsgang. En forbruger indleder med mediation i Nævnenes Hus, jf. [forbrugerklageloven § 9](#); først hvis der ikke opnås en mindelig løsning, kan sagen indbringes for Forbrugerklagenævnet, jf. [§ 20](#). Forbrugeren betaler et klagegebyr på 400 kr., der tilbagebetales ved medhold, forlig til forbrugerens fordel eller afvisning, jf. [bekendtgørelsen om behandling af forbrugerklager § 26](#). Får forbrugeren medhold, betaler den erhvervsdrivende 6.000 kr. (1.000 kr. ved forlig), jf. [§ 27](#).

Beløbsgrænse. Nævnet kan kun behandle klager, hvor prisen for tjenesteydelsen er mindst undergrænsen (1.050 kr., dog 680 kr. for tøj og sko) og højst 100.000 kr., jf. [bekendtgørelsens § 3](#) og [§ 7](#). Det er den samlede aftaleværdi, der tæller – derfor blev arkitektsagen [23/11594](#) afvist, selv om kun en delydelse var påklaget, og selv om fejlen var anerkendt.

Prøvelsesintensitet. Nævnet foretager en fuld prøvelse af mangels- og prisspørgsmål, men baserer den tekniske vurdering på en sagkyndig erklæring og afstår fra sager, der kræver bevisførelse, som nævnet ikke kan gennemføre. Sager, der kun kan afgøres ved afhøring af parter og vidner under strafansvar, afvises som uegnede, jf. [15/05593](#), og særligt komplekse økonomiske opgør kan afvises, jf. [23/00675](#). Nævnet kan til gengæld tilsidesætte urimelige aftalevilkår i forbrugerforhold, fx en »total service-kontrakt« med udhulende undtagelser i [2002-441/7-391](#). Spørgsmålet om forbrugerstatus prøves som en betingelse for kompetencen, jf. [18/06761](#).

Bindende eller henstillende? En afgørelse fra Forbrugerklagenævnet er bindende og kan tvangsfuldbyrdes efter [§ 34](#) – men kun hvis den erhvervsdrivende ikke aktivt frasiger sig den. Det følger af [§ 32](#):

"Ønsker den erhvervsdrivende ikke at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet eller tvistløsningsorganet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen."

Forarbejderne præciserer, at en rettidig meddelelse betyder, at afgørelsen ikke kan tvangsfuldbyrdes, og at forbrugeren da må anlægge civil sag. Reagerer den erhvervsdrivende ikke inden fristen, kan afgørelsen sendes direkte til fogedretten.

Nye regler. Med en ændring af forbrugerklageloven, der trådte i kraft 1. juli 2025, er der bl.a. indført adgang for Nævnenes Hus til at afskære klageadgangen, når det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold (ny [§ 11](#), stk. 3, jf. [§ 20](#), stk. 1, nr. 2), en 30-dages frist for forbrugerens anmodning om genoptagelse (ny [§ 33 a](#)), adgang til at sambehandle ensartede klager ([§ 20](#), stk. 3) og udtrykkelig hjemmel til at afvise en klage, hvis gebyret ikke betales rettidigt ([§ 27](#), stk. 1).

LOV

Forbrugerklageoven § 9

Forbrugerklageoven § 20

Forbrugerklageoven § 32

Forbrugerklageoven § 34

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældre køb	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet kunne ikke vurdere erstatningsansvaret i sag om leje af minigraver	23.12.2016
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Totalservicekontrakt tilsidesat pga. urimelige vilkår	31.12.2002

Sammenhæng med domstolspraksis – entreprise til forbrugere, syn og skøn og professionsansvar

De samme spørgsmål om fagmæssig udførelse og regningsopgør behandles ved domstolene, hvor **syn og skøn** spiller samme rolle som nævnets sagkyndige. Forbrugerklagenævnets sager kan indbringes for byretten og ankes til landsret og Højesteret, og domstolspraksis bekræfter i vidt omfang nævnets linje.

Den tydeligste parallel for håndværkerydelser til forbrugere er [BS-28543/2023-OLR](#), der angik en fliseentreprise i et sommerhus. Parterne var uenige om, hvorvidt et overslag på 12.000–17.000 kr. var en fast pris eller regningsarbejde, og der var hverken indgået skriftlig kontrakt eller vedtaget AB-Forbruger. Landsretten fandt, at nødvendigt forudgående støbearbejde var betalingsberettiget ekstraarbejde:

"Landsretten finder henset til ordlyden af parternes aftale om arbejdsopgaven ... at arbejdet med støbning af gulve og udsparring i bryggerset ... var et ekstraarbejde, som ikke var omfattet af den oprindelige aftale mellem parterne."

Om bygherrens (forbrugerens) erstatningskrav efter håndværkerens uberettigede ophævelse udtalte landsretten – i tråd med nævnets krav om dokumentation af tab:

"Af de grunde, som byretten har anført, tiltræder landsretten endvidere, at appellanterne ikke ved de indhentede tilbud fra andre håndværkere har godtgjort at have lidt et tab."

Dommen stadfæstede byretten og illustrerer, at **AB-vilkår skal vedtages** for at gælde over for en forbruger – er de ikke vedtaget, afgøres tvisten efter almindelige obligationsretlige regler. Hvor AB-vilkår derimod er vedtaget, kan en voldgiftsklausul afskære domstolsbehandling, jf. [BS-3301/2012-VLR](#) om AB 92 § 47.

Højesteret har fastlagt det ledende princip for **forholdsmæssigt afslag** ved mangler i [Sag 63/2011](#):

"... der [skal] tages udgangspunkt i, om kendskab til forholdet ville have ført til, at købesummen var blevet lavere. Vurderingen heraf må ske under hensyn til størrelsen af udbedringsomkostningerne på handelstidspunktet ..."

Professions- og rådgiveransvaret er behandlet i [Sag 484/2007](#), hvor en producents fagligt ukorrekte beregning udløste direkte erstatningsansvar over for en senere erhverver:

"Det var derfor påregneligt for Vestas, at det kunne medføre tab for senere erhververe, hvis Vestas' produktionsevneberegninger ikke var udført fagligt korrekt."

Endelig viser [BS-39019/2020-HJR](#) (tagdækkerarbejde), at domstolenes skønstemaer netop angår, om arbejdet er udført efter »fremgangsmåder ... der er sædvanlige og alment anerkendte« i faget – samme fagmæssige norm som nævnet anvender – og [BS-23892/2018-HJR](#) illustrerer, hvordan en forbruger via isoleret bevisoptagelse (syn og skøn) kan få fagfejl ved et byggearbejde dokumenteret, før en eventuel retssag.

PRAKSIS	Højesteret · Højesterets afslag på anmodning om nyt syn og skøn ved en anden skønsmand i regres-sag om brand	12.05.2021
	Højesteret · Højesterets afgørelse om fordeling af sagsomkostninger ved isoleret bevisoptagelse i en byggesag	11.01.2019
	Højesteret · Skønsmæssig fastsættelse af forholdsmæssigt afslag ved mangelfuld fundering af fritidshus	11.11.2012
	Højesteret · Køber af vindmølle tilkendt afslag og erstatning grundet fejlagtig produktionsberegning	02.04.2012
	Landsretten · Landsret stadfæster: Entreprenør fik medhold i betaling for ekstraarbejde; Bygherre godtgjorde ikke erstatning for tab efter uberettiget ophævelse af fliseentreprise	09.04.2025
	Landsretten · Vestre Landsret afviser enterprisesag grundet voldgiftsbestemmelse i AB 92	22.09.2014

§ 8 Sammenfatning – de bærende linjer

Forbrugerklagenævnets praksis om håndværker- og tjenesteydelser uden for købeloven hviler på et fast sæt obligationsretlige grundsætninger:

- **Fagmæssighed er målestokken.** En tjenesteydelse er mangelfuld, hvis den ikke er udført fagmæssigt korrekt, jf. [16/06990](#) – og nævnet fastslår det stort set altid på grundlag af en sagkyndig erklæring, hvor bevisbyrden for manglen påhviler forbrugeren.
- **Prisen skal være rimelig.** Uden fast pris betaler forbrugeren kun, hvad der er sædvanligt og rimeligt ud fra et rimeligt tids- og materialeforbrug, jf. [01-09-2638](#); væsentlig overskridelse af et overslag skal varsles, og fast pris er bindende bortset fra uforudsete forhold.
- **Beføjelser og kompetencegrænser.** Forbrugeren kan kræve afhjælpning, forholdsmæssigt afslag eller erstatning, men nævnet kan kun behandle klager inden for beløbsgrænserne – derfor blev selv den anerkendte arkitektfejl i [23/11594](#) afvist.
- **Domstolene følger samme norm.** Landsret og Højesteret afgør de tilsvarende håndværker- og entreprisetvister via syn og skøn og bekræfter både den fagmæssige norm og kravet om dokumentation af tab, jf. [BS-28543/2023-OLR](#), hvor AB-vilkår ikke var vedtaget over for forbrugeren.

For forbrugeren er den praktiske konsekvens, at en velbegrundet klage bør være underbygget af dokumentation (gerne en sagkyndig vurdering), holde sig inden for beløbsgrænserne og rejses rettidigt – og at en afgørelse til forbrugerens fordel er bindende og kan tvangsfuldbyrdes, medmindre den erhvervsdrivende inden 30 dage frasiger sig den.

LOV	Forbrugerklage-loven § 32	Købeloven § 72	
PRAKSIS	Landsretten · Landsret stadfæster: Entreprenør fik medhold i betaling for ekstraarbejde; Bygherre godtgjorde ikke erstatning for tab efter uberettiget ophævelse af fliseentreprise		09.04.2025
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.		26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger får delvist medhold i klage over mangelfuld dyrlægebehandling		20.09.2017
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik ikke medhold i klage over pris for tilretning af selskabskjole		25.03.2010

REFERENCE Lovgrundlag

5 paragraffer

Forbrugerklagebogen § 9	Forbrugerklagebogen § 19	stk. 1
Forbrugerklagebogen § 20	Forbrugerklagebogen § 32	
Købeloven § 72		

MATERIALE Citerede afgørelser

31 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

4

12.05.2021	Højesterets afslag på anmodning om nyt syn og skøn ved en anden skønsmand i regres-sag om brand	bs-39019-2020-hjr
11.01.2019	Højesterets afgørelse om fordeling af sagsomkostninger ved isoleret bevisoptagelse i en byggesag	bs-23892-2018-hjr
11.11.2012	Skønsmæssig fastsættelse af forholdsmæssigt afslag ved mangelfuld fundering af fritidshus	63-2011
02.04.2012	Køber af vindmølle tilkendt afslag og erstatning grundet fejlagtig produktionsberegning	484-2007

LANDSRETEN · ANKEINSTANS

2

09.04.2025	Landsret stadfæster: Entreprenør fik medhold i betaling for ekstraarbejde; Bygherre godtgjorde ikke erstatning for tab efter uberettiget ophævelse af fliseentreprise	10193-11964
22.09.2014	Vestre Landsret afviser entreprisesag grundet voldgiftsbestemmelse i AB 92	6911-8301

FORBRUGERKLAGEBØGEN · NÆVN / KLAGEINSTANS

25

26.03.2024	Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale	23/00675
26.03.2024	Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.	23/11594
30.09.2022	Forbruger friholdt for undersøgelsesgebyr for vaskemaskine grundet manglende oplysning	21/12246
04.12.2019	Afgørelse om mangelfuld skønhedsbehandling og erstatning for personskade	18/09950
25.05.2018	Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældre køb	18/06761
20.09.2017	Forbruger får delvist medhold i klage over mangelfuld dyrlægebehandling	16/06990
20.09.2017	Bindende aftale om reduceret flyttepris afskar forbruger fra efterfølgende tilbagebetalingskrav	16/08205

20.09.2017	Mangelfuld dyrlægebehandling førte til tilbagebetaling, men ikke erstatning for hunds død	16/09433
23.12.2016	Forbrugerklagenævnet kunne ikke vurdere erstatningsansvaret i sag om leje af minigraver	15/05593
30.10.2013	Erhvervsdrivende ikke berettiget til at kræve forhøjet pris uden forbrugerens accept ved ompolstring af møbler	12/15634
23.04.2013	Nedsættelse af salær for mangelfuld rådgivning i arbejdsskadesag	01-12-3451
23.12.2011	Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om rådgivning ydet af en landinspektør	01-10-9235
25.03.2010	Forbruger fik ikke medhold i klage over pris for tilretning af selskabskjole	01-09-2638
25.03.2010	Manglende prisaftale ved tilretning af kjoler	01-09-3044
29.06.2009	Reparation af fryseskab efter reklamationsperiodens udløb – Berettiget forventning om gratis reparation?	01-08-6659
19.10.2007	Forbrugerklagenævnet: Forventning om gratis reparation inden for reklamationsperioden	2006-4031/7-2148
12.12.2006	Erstatning for beskadigelse af antikt sybord under flytning og retten til valg af kvalificeret reparatør	2005-512/7-175
05.12.2006	Reparation af støvler: Afhjælpningspligt og mindre prisafslag	620/7-414
05.10.2006	Afgørelse i sag om reparation af herrestøvler	2005-620/7-433
21.04.2005	Manglende oplysning om rensning af læderfrakke	2005-631/7-189
31.12.2002	Flyttemands krav om merpris efter fastprisafale	2001-512/7-498
31.12.2002	Prisstigning efter aftale om flytning - Forbrugerklagenævnets afgørelse	2001-512/7-536
31.12.2002	Forbrugerklagenævnets afvisning af klage over finansiel rådgivers honorar grundet manglende kompetence	2002-2012/7-14
31.12.2002	Forbrugerklagenævnet: Totalservicekontrakt tilsidesat pga. urimelige vilkår	2002-441/7-391
01.01.1980	Afgørelse om afbestilling af leje af brudekjole	2003-612/7-363

07

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over levering, forsinkelse og formidleransvar i forbruger aftaler

Forbrugerklagenævnets praksis om aftalepart, formidlerforbehold, ophævelse og erstatning ved forsinkelse

Version 1 Opdateret 30. maj 2026 16 afgørelser · 2009-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Denne praksisoversigt samler Forbrugerklagenævnets praksis om forsinket og manglende levering i forbruger aftaler og om ansvarsfordelingen, når en erhvervsdrivende optræder som formidler af fx flybilletter, arrangementsbilletter eller varer. Retsgrundlaget er købelovens § 74 om forbrugerens beføjelser ved forsinkelse og § 57 om ydelsenes tilbagegang ved ophævelse, suppleret af aftalelovens § 1 om, hvem der er rette aftalepart. Forbrugerklagenævnet pålægger konsekvent den erhvervsdrivende at tilbagebetale en forudbetalt købesum, når ydelsen ikke leveres, og fastslår, at et gyldigt formidlerforbehold ikke fritager for et selvstændigt ansvar for, at de bookinger, den erhvervsdrivende foretager, faktisk kan gennemføres. Oversigten inddrager parallel praksis fra Højesteret og landsretterne, der både bekræfter og afgrænser nævnets linje.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Udeblivende levering berettiger forbrugeren til at hæve købet og kræve købesummen tilbage, når sælgeren har nægtet levering, eller ikke leverer inden en rimelig frist efter påkrav, jf. købeloven § 74, stk. 3, og det almindelige obligationsretlige princip om ydelsenes tilbagegang.
- 02** Forbrugerklagenævnet afviser, at en erhvervsdrivendes manglende betalingsevne eller en underleverandørs konkurs fritager den erhvervsdrivende for at tilbagebetale en forudbetalt købesum, når den aftalte ydelse ikke er leveret.
- 03** Forbrugerklagenævnet kræver, at en erhvervsdrivende, der vil påberåbe sig kun at være formidler, beviser, at forbrugeren udtrykkeligt blev gjort opmærksom på formidlerrollen før eller under aftaleindgåelsen; bevisbyrden for et formidlingsforhold påhviler den erhvervsdrivende, jf. aftaleloven § 1.
- 04** Forbrugerklagenævnet accepterer kun et formidlerforbehold som vedtaget, når det er tydeligt fremhævet i selve bookingforløbet – ikke når det blot er gemt i generelle vilkår, i en footer eller i en lang ordrebekræftelse.
- 05** Forbrugerklagenævnet fastslår, at et gyldigt formidlerforbehold ikke fritager den erhvervsdrivende for et selvstændigt ansvar for, at de bookinger, denne foretager, faktisk er gennemførlige.

- 06** Forbrugerklagenævnet opgør erstatning for merudgifter efter almindelige erstatningsretlige principper om økonomisk tab, kausalitet og påregnelighed – ofte skønsmæssigt – og nedsætter kravet, hvis forbrugeren ikke har overholdt sin tabsbegrænsningspligt.
- 07** Forbrugerklagenævnet afviser erstatningskrav, når forbrugers tab skyldes forbrugers egne forhold og ikke en fejl begået af den erhvervsdrivende.
- 08** Forbrugerklagenævnets afgørelser er bindende for den erhvervsdrivende og kan tvangsfuldbyrdes, medmindre den erhvervsdrivende inden 30 dage fra forkyndelsen skriftligt meddeler, at vedkommende ikke ønsker at være bundet, jf. forbrugerklage loven §§ 32 og 34.

Retsgrundlaget: købelovens forsinkelsesregler og det obligationsretlige tilbagebetalingsprincip

§ 1

Forbrugerklagenævnet afgør sager om forsinket og manglende levering på grundlag af købelovens forbruger købsregler. Den centrale bestemmelse er [købeloven § 74](#), der fastlægger leveringstiden:

Medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal sælgeren levere salgsgenstanden uden unødigt forsinkelse. Medmindre andet er aftalt, skal sælgeren endvidere levere salgsgenstanden senest 30 dage efter aftalens indgåelse.

Foreligger der forsinkelse, kan forbrugeren hæve købet efter [§ 74, stk. 3](#):

I tilfælde af forsinkelse kan køberen hæve købet, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for denne og sælgeren måtte forudsætte dette, eller såfremt sælgeren har nægtet levering. Det samme gælder, hvis sælgeren ikke efter påkrav fra køberen leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist.

Når købet hæves, skal det betalte tilbage. Det følger dels af henvisningskæden i [§ 74, stk. 4](#), dels af det grundlæggende princip i [§ 57, stk. 1](#), hvorefter sælgeren ikke kan beholde det, han "har modtaget i betaling". Et aftalevilkår om, at sælgeren kan udskyde leveringstiden, afskærer ikke hæveadgangen: efter [§ 75](#) kan forbrugeren alligevel hæve, hvis levering ikke sker efter påkrav inden en rimelig frist.

Lovgivningshistorik. Forbruger købsreglerne stammer fra forbruger købsreformen, der trådte i kraft i 1980 på grundlag af Justitsministeriets købelovudvalgs betænkning. Forarbejderne til den oprindelige [§ 74](#) forklarer fristreglen således: forbrugeren kan hæve, "såfremt sælgeren ikke efter påkrav leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist", og reglerne kan i modsætning til de almindelige købelovsregler ikke fraviges til skade for køberen. Ved ændringen af købeloven i 2013 (i kraft 13. juni 2014, til gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet) blev der indsat en udtrykkelig regel om tilbagebetaling. Forarbejderne understreger, at der blot er tale om en kodificering:

Med den foreslåede bestemmelse lovfæstes den almindelige obligationsretlige regel om ydelsernes tilbagegang ved ophævelse, som betyder, at forbrugers meddelelse om aftalens ophævelse indebærer, at eventuelle betalte beløb skal tilbagebetales.

Ved en ændring i 2021 (i kraft 1. januar 2022) blev § 74 nyaffattet, så bestemmelsen også omfatter digitalt indhold og digitale tjenester. Der er ingen vedtagne, men endnu ikke konsoliderede ændringer til § 74; loven er senest konsolideret 28. september 2021.

Aftalepart-spørgsmålet ligger ved siden af købeloven. Hvem tilbagebetalings- og erstatningskravet kan rettes mod, afgøres ikke af købeloven, men af aftaleretten, navnlig [aftaleloven § 1](#) om, at tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren. Allerede i forbrugerkøbsreformens forarbejder blev det overvejet at lade en erhvervsdrivende, der "afslutter eller formidler" et køb for en privat, hæfte som sælger, men denne regel blev ikke medtaget i loven; man nøjedes med at give forbrugeren adgang til at reklamere til en erhvervsdrivende mellemmand. Spørgsmålet om formidlerens ansvar er derfor overladt til en konkret aftaleretlig vurdering, som Forbrugerklagenævnet har udviklet i sin praksis – fx i flagskibssagen [20/04304](#). Også Højesteret har taget stilling til rækkevidden af tilbagebetalingspligten efter § 57, jf. [Sag 78/2017](#).

LOV	Aftaleloven § 1	Købeloven § 57, stk. 1	Købeloven § 74	Købeloven § 75
PRAKSIS	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?			16.02.2018
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde			21.12.2020

§ 2 Hvem er forbrugeren aftalepart? Formidlerforbeholdets gyldighed og bevisbyrden

Det første spørgsmål, Forbrugerklagenævnet afgør i formidlersager, er, hvem forbrugeren har indgået aftale med. Udgangspunktet er [aftaleloven § 1](#): den, forbrugeren retter sin bestilling til, er aftaleparten. Vil en erhvervsdrivende påberåbe sig kun at have handlet som formidler (agent) for tredjemand, har den erhvervsdrivende **bevisbyrden** for, at forbrugeren var eller burde være klar over dette ved aftaleindgåelsen.

Hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på. På tværs af afgørelserne er det de samme omstændigheder, der afgør udfaldet:

- om hjemmesiden eller forretningen primært henvender sig til **forbrugere** af fritidsrejser/varer;
- om forbrugeren **udelukkende har haft kontakt med** den erhvervsdrivende, som også **modtog betalingen og udstedte billetterne/ordrebekræftelsen**;
- om formidlerforbeholdet var **tydeligt og utvetydigt fremhævet i selve købsforløbet** – eller blot gemt i footeren, i generelle salgsbetingelser eller i en lang bekræftelse;
- om den erhvervsdrivende har anvendt **uklare betegnelser** ("leverandør", "teknisk arrangør", "luftfartsselskab") uden at definere sin egen rolle;
- om muligheden for at tilkøbe en "konkursdækning rejsebureau" snarere gav forbrugeren indtryk af, at den erhvervsdrivende **var** aftaleparten.

Når beviset ikke er løftet, anses den erhvervsdrivende for aftalepart. I [01-12-8993](#) påberåbte et rejsebureau sig et skilt i butikken om, at det "handler på vegne af flyselskaberne og er ikke ansvarlige for rejsens gennemførelse", men kunne ikke dokumentere, at oplysningen var givet – og da handlen foregik i bureauets egne lokaler, havde forbrugeren "en berettiget forventning om", at bureauet var aftaleparten. Tilsvarende i [01-12-8875](#) og [13/12730](#), hvor nævnet fandt, at forbrugeren "ikke kunne forventes at læse" oplysninger i footer og

salgsbetingelser i købsituationen. I [01-12-4376](#) var en note nederst på fakturaen om, at bureauet "optrådte som agent", ikke tilstrækkelig.

Et byrdefuldt vilkår skal være særligt fremhævet. Allerede i [1884-11-01](#) fastslog nævnet, at et agentforbehold er et byrdefuldt vilkår for forbrugeren, der kun er gyldigt, hvis det er "særligt fremhævet og udtrykkeligt accepteret" – accept af de generelle betingelser var ikke nok. Uklare eller skjulte ansvarsfraskrivelser tilsidesættes desuden som urimelige efter [aftaleloven § 38 c](#), jf. [§ 36](#); i [01-12-8875](#) tilsidesatte nævnet et vilkår om ansvarsfrihed for indirekte tab, fordi det var ensidigt udformet og først fremgik på side 11 af rejsebetingelserne.

Modsat – når beviset er løftet. Forbrugerklagenævnet frifinder formidleren, når forbeholdet er integreret i selve bookingflowet. I [24/07552](#) (hesteshow aflyst ved arrangørs konkurs) blev sagen genoptaget, og efter en teknisk rekonstruktion af bookingforløbet fandt nævnet, at formidlerforbeholdet "ikke kun stod i de generelle vilkår, men var integreret i selve købsprocessen på en måde, der gjorde det tydeligt for en gennemsnitlig forbruger". Den erhvervsdrivende blev derfor frifundet, og forbrugeren henvist til at anmelde kravet i konkursboet. Også sager om varekøb afgøres på den samme markedsførings- og aftaleparts-vurdering, jf. [12/14146](#) (en dealsite blev anset for aftalepart, fordi sitets markedsføring gav forbrugeren forventning om at handle med dealsitet selv).

LOV	Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38c
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Billetformidler ikke ansvarlig for refundering efter arrangørs konkurs ved hesteshow 02.12.2024 Forbrugerklagenævnet · Online rejsebureau skulle refundere købesummen til forbrugeren efter flyselskabets konkurs 08.12.2016 Forbrugerklagenævnet · Forbrugeren var ikke berettiget til erstatning for hjemrejsebilletter, da den erhvervsdrivende ikke var ansvarlig for, at forbrugeren ikke fik besked om tidsændringen 05.10.2016 Forbrugerklagenævnet · Forening fik medhold i klage over rejsebureau efter konkurs hos flyselskab 26.09.2016 Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs 22.06.2016 Forbrugerklagenævnet · Rejsebureaus ansvar som formidler ved flyselskabs konkurs 18.11.2015 Forbrugerklagenævnet · Dealsite ansvarlig for mangelfuld cykel - Dealsites markedsføring gav forventning om at være aftalepart 22.04.2014 Forbrugerklagenævnet · Aflyst flyrejse: Rejsebureau hæftede for hoteludgifter trods agentforbehold 20.03.2012		

§ 3 Det selvstændige formidleransvar: et gyldigt forbehold fritager ikke for egne fejl

Selv hvor formidlerforbeholdet er gyldigt, så den erhvervsdrivende ikke hæfter for selve den underliggende ydelse (fx flyselskabets transport), pålægger Forbrugerklagenævnet den erhvervsdrivende et **selvstændigt ansvar for sine egne handlinger** som booker. Det er kernen i flagskibsafgørelsen [20/04304](#).

En forbruger købte en returbillet (Seoul–Aalborg) med en transfer i Beijing på 2 timer og 5 minutter. Ved check-in blev hun afvist, fordi minimumstransfertiden mellem de to involverede flyselskaber var 3 timer og 30 minutter, og hun måtte købe en ny enkeltbillet. Den erhvervsdrivende havde et gyldigt formidlerforbehold, men nævnet fandt alligevel et selvstændigt ansvar:

Selvom den erhvervsdrivende havde et gyldigt formidlerforbehold... fandt nævnet, at selskabet havde et selvstændigt ansvar. Dette ansvar indebar, at selskabet skulle sikre, at de bookinger, det foretog på vegne af kunderne, var gennemførlige, så kunderne ikke risikerede at blive afvist på grund af fejl begået af den erhvervsdrivende.

På grundlag af en sagkyndig udtalelse om, at den fornødne transfertid ikke var indlagt ved bookingen, blev den erhvervsdrivende pålagt erstatning – uanset formidlerforbeholdet.

Samme tanke ses i [01-09-1918](#): vælger et rejsebureau at sende oplysning om en ændret flyafgang via sms eller e-mail, "påhviler det dem at sikre, at informationen rent faktisk er modtaget af kunden". Da bureauet ikke kunne godtgøre at have afsendt beskederne, måtte risikoen for den manglende information bæres af bureauet. Forbrugeren bærer ikke risikoen for den professionelle parts egne sjskefejl, selv om denne kun er formidler.

Mønstret er dermed et **tofaset ansvar**: (1) for den underliggende ydelse afhænger ansvaret af, om forbeholdet var gyldigt vedtaget (jf. forrige afsnit), men (2) for de fejl, den erhvervsdrivende selv begår ved bookingen eller informationen, hæfter den erhvervsdrivende selvstændigt og kan ikke gemme sig bag et formidlerforbehold.

LOV

Aftaleloven § 1

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde

21.12.2020

Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om ændret flyafgang - Rejsebureauets ansvar

14.09.2009

Forsinket og manglende levering: ophævelse og tilbagebetaling af købesummen

§ 4

Når den aftalte ydelse slet ikke leveres, er forbrugers kerneretsstilling klar: købet kan hæves, og det forudbetalte skal tilbage. Det gælder, uanset hvorfor leveringen udebliver.

Manglende levering pga. konkurs eller manglende betalingsevne. I konkurssagerne fik forbrugeren tilbagebetalt hele købesummen, fordi "ydelsen ikke blev leveret" – fx 14.995 kr. for flybilletter i [01-12-8875](#) og 48.100 kr. i [01-12-4376](#). Forbrugerklagenævnet afviser, at det forhold, at den bagvedliggende leverandør er gået konkurs eller mangler betalingsevne, fritager den erhvervsdrivende aftalepart for tilbagebetaling: tilbagebetalingspligten følger af, at modydelsen aldrig blev leveret, jf. princippet i [købeloven § 57](#) og lovfæstelsen i [§ 74, stk. 3](#).

Væsentlig forsinkelse berettiger ophævelse – men tidspunktet skal være rigtigt. Højesteret har i [Sag 191/2017](#) behandlet manglende levering af en bådplads, hvor købesummen var deponeret. Flertallet fandt, at en uberettiget ophævelse i 2012 bortfaldt, fordi sælgeren fastholdt aftalen, og at "væsentlig forsinkelse med leveringen" først forelå senere – hvorefter køberen havde krav på tilbagebetaling af det deponerede beløb. Dommen illustrerer, at hæveadgang ved forsinkelse forudsætter, at forsinkelsen reelt er væsentlig på ophævelsestidspunktet.

Fortabelse af ophævelsesret ved passivitet. At hæveadgangen kan tabes, viser landsretspraksis: i [BS-15373/2023-OLR](#) mistede køberen retten til at ophæve på grund af det lange tidsforløb fra de første ophævelsesvarsler til den endelige ophævelse, mens parterne fortsat forsøgte at få leverancen til at fungere. Forbrugeren skal altså reagere inden for rimelig tid, typisk ved at fastsætte en frist i et påkrav.

Rækkevidden af tilbagebetalingspligten i trepartsforhold. I [Sag 78/2017](#) afgrænsede Højesteret, hvad sælgeren skal tilbagebetale efter [§ 57](#). Ved ophævelse af et bilkøb med formidlet finansiering skulle sælgeren tilbagebetale købesummen, men ikke de finansieringsomkostninger, køberen havde betalt til finansieringsselskabet:

Højesteret tiltræder, at de finansieringsomkostninger, som [køberen] har betalt til Santander Consumer Bank, ikke kan anses for omfattet af det, som [sælgeren] "har modtaget i betaling", og som [sælgeren] derfor skulle tilbagegive efter [Købeloven § 57].

Højesteret fastslog samtidig, at [kreditaftaleloven § 33](#) om kreditgivers subsidiære hæftelse ikke udvider sælgerens ansvar. Tilbagebetalingspligten omfatter dermed det, sælgeren faktisk har modtaget – ikke ethvert tab i trepartsforholdet.

LOV	Aftaleloven § 1	Kreditaftaleloven § 33	Købeloven § 57, stk. 1	Købeloven § 74, stk. 3
PRAKSIS	Højesteret · Højesterets dom om forældelse af fordring på tilbagebetaling af deponeret købesum ved depositum irregulare 14.08.2018 Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold? 16.02.2018 Landsretten · Landsretsdom om tvist vedrørende levering af robotsvejseanlæg, kvalitetsspecifikationer og berettigelsen af ophævelse 12.03.2025 Forbrugerklagenævnet · Online rejsebureau skulle refundere købesummen til forbrugeren efter flyselskabets konkurs 08.12.2016 Forbrugerklagenævnet · Forening fik medhold i klage over rejsebureau efter konkurs hos flyselskab 26.09.2016 Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs 22.06.2016			

§ 5 Erstatning ved forsinkelse: påregnelighed, skønsmæssig opgørelse og tabsbegrænsningspligt

Ud over tilbagebetaling af købesummen kan forbrugeren kræve **erstatning** for det tab, forsinkelsen eller den manglende levering påfører. Forbrugerklagenævnet anvender de almindelige erstatningsretlige betingelser: et økonomisk tab, årsagsforbindelse, påregnelighed – og en pligt for forbrugeren til at begrænse sit tab. Opgørelsen sker ofte skønsmæssigt.

Hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på:

- **Påregnelighed.** Tab, der ligger inden for, hvad den erhvervsdrivende måtte regne med, dækkes; atypiske tab gør ikke. I [01-12-8875](#) blev hotelovernatninger anset for påregnelige (skønsmæssigt 9.000 kr.), mens fodboldbilletter, som bureauet ikke havde konkret viden om, ikke var det.
- **Skønsmæssig udmåling.** I [20/04304](#) fastsatte nævnet på grundlag af en sagkyndig prisvurdering den rimelige pris for en ny enkeltbillet til 10.000 kr. og tilkendte differencen til den refunderede billetpris (5.141 kr.) – i alt 4.859 kr.
- **Tabsbegrænsningspligt.** Forbrugeren skal handle fornuftigt. I [01-09-1918](#) blev pligten anset for opfyldt, fordi forbrugeren forgæves havde forsøgt at kontakte bureauet, inden der blev købt nye billetter. Modsat i [10/07496](#), hvor erstatning for et dækningskøb blev nægtet, fordi forbrugeren inden for en halv time efter ophævelsen købte en væsentligt dyrere model – købet var ikke foretaget forsvarligt.

Afgørelse	Situation	Udfald
20/04304	Utilstrækkelig transfertid trods gyldigt formidlerforbehold	Erstatning 4.859 kr. (skønsmæssigt)
01-12-8993	Flyselskab konkurs, bureau aftalepart	Erstatning 34.000 kr. for nye billetter
1884-11-01	Aflyst afgang, agentforbehold ikke vedtaget	Erstatning 2.752,39 kr. (hotel, påregneligt)
01-08-7329	Manglende oplysning om bookingklasse	Erstatning merudgift 3.413,58 kr.
13/12730	Forbruger missede fly pga. egne browserindstillinger	Krav afvist – ingen ansvarspådragende fejl
10/07496	Dækningskøb af dyrere model ½ time efter ophævelse	Erstatning afvist – ikke forsvarligt køb

Kravene forrentes efter [renteloven § 5](#) fra det tidspunkt, hvor klagen blev indgivet. Bemærk afgrænsningen til [13/12730](#): selv om den erhvervsdrivende var aftalepart, blev erstatningskravet afvist, fordi forbrugeren selv havde bekræftet tidsændringen, og den manglende information skyldtes forbrugerens egne browserindstillinger – der var ingen ansvarspådragende fejl fra den erhvervsdrivendes side.

LOV	Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38c	Renteloven § 5
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde 21.12.2020		
	Forbrugerklagenævnet · Online rejsebureau skulle refundere købesummen til forbrugeren efter flyselskabets konkurs 08.12.2016		
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugeren var ikke berettiget til erstatning for hjemrejsebilletter, da den erhvervsdrivende ikke var ansvarlig for, at forbrugeren ikke fik besked om tidsændringen 05.10.2016		
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs 22.06.2016		
	Forbrugerklagenævnet · Aflyst flyrejse: Rejsebureau hæftede for hoteludgifter trods agentforbehold 20.03.2012		
	Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld klapvogn - Afslag på erstatning for dækningskøb grundet ikke-forsvarligt køb 27.10.2011		
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger berettiget til erstatning for merudgift til flybillet, da betingelserne for ændring af hjemrejsedato ikke var tilstrækkeligt oplyst 16.12.2009		
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om ændret flyafgang - Rejsebureauets ansvar 14.09.2009		

§ 6 Klagebehandling, prøvelsesintensitet og bindende virkning over for domstolene

Forbrugerklagenævnet behandler klager over erhvervsdrivende efter forbrugerklageloven, hvis formål er at sikre forbrugerne "en effektiv og smidig klagesagsbehandling", jf. [§ 1](#).

Prøvelsesintensitet. Nævnet foretager en fuld materiel prøvelse af tvisten. Efter [behandlingsbekendtgørelsens § 12](#) træffes afgørelser "efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder", de skal være skriftlige og begrundede, og et eventuelt mindretals stilling begrundes. Sagen oplyses af sekretariatet (Nævnens Hus), og tekniske og faktiske tvivlsspørgsmål afgøres typisk på grundlag af en **neutral sagkyndig udtalelse** – det ses gennemgående, fx om transfertider i [20/04304](#) og om browserforhold i [13/12730](#).

Kompetence. Nævnet behandler klager over erhvervsdrivende etableret i Danmark (eller med større tilknytning hertil), og en voldgiftsaftale udelukker ikke klageadgang, jf. [§ 29](#). Nævnet kan kun behandle krav inden for de

beløbsgrænser, der er fastsat i medfør af loven; krav over maksimumsgrænsen falder uden for kompetencen og må forfølges ved domstolene. Forbrugeren betaler et klagegebyr, der tilbagebetales ved medhold, forlig eller afvisning, jf. § 27, mens den erhvervsdrivende betaler et omkostningsgebyr, hvis forbrugeren får medhold eller sagen forliges, jf. § 28.

Bindende virkning – ikke blot henstillende. Til forskel fra flere private (fx finansielle) ankenævn er Forbrugerklagenævnets afgørelser som udgangspunkt bindende. Efter § 32 gælder:

Ønsker den erhvervsdrivende ikke at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet ... har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet ... inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

Udnytter den erhvervsdrivende ikke denne fravalgsmulighed, bliver afgørelsen et tvangsfuldbyrdsgrundlag, jf. § 34, stk. 1:

Forbrugerklagenævnets ... afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristerne i §§ 32 og 33, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse ... om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Det svarer til retsplejelovent § 478, stk. 1, nr. 8, der nævner afgørelser efter forbrugerklagelovens § 34 som fuldbyrdsgrundlag. En rettidig anmodning om **genoptagelse** har opsættende virkning, jf. § 33 og **behandlingsbekendtgørelsens § 13** – og genoptagelse kan reelt vende udfaldet, som i 24/07552, hvor forbrugeren først fik medhold, men tabte efter genoptagelse på grundlag af ny dokumentation.

Samspil med domstolene. Hver part kan indbringe sagen for domstolene, og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan på forbrugers vegne anlægge sag, hvis afgørelsen ikke efterleves, jf. § 35. Domstolene har i vidt omfang bekræftet nævnets linje: i en sag om GoLeif.dk fandt Østre Landsret (dom af 18. november 2015) – efter forbrugers indbringelse – at rejsebureauet var forbrugers direkte aftalepart, fordi uklare betegnelser ("teknisk arrangør" over for "formidler") og tilbuddet om "konkursdækning rejsebureau" gav forbrugeren føje til at tro, at aftalen blev indgået med bureauet. Højesteret har i Sag 78/2017 præciseret tilbagebetalingspligtens omfang, og i BS-48424/2023-HJR afgrænset, hvornår et flyselskab kan betale refusion til en rejseagent med frigørende virkning – nemlig kun, hvis passageren har accepteret denne fremgangsmåde.

LOV	Forbrugerklageloven § 27	Forbrugerklageloven § 28	Forbrugerklageloven § 29
	Forbrugerklageloven § 32	Forbrugerklageloven § 33	Forbrugerklageloven § 34, stk. 1
	Forbrugerklageloven § 35	Retsplejelovent § 478, stk. 1	
PRAKSIS	Højesteret · Flyselskabs frigørende betaling af refusion til rejseagent ved flyaflysning		26.03.2024
	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?		16.02.2018
	Forbrugerklagenævnet · Billetformidler ikke ansvarlig for refundering efter arrangørs konkurs ved hesteshow		02.12.2024
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureaus ansvar som formidler ved flyselskabs konkurs		18.11.2015

§ 7 Sammenfatning af nævnets linje

Forbrugerklagenævnets praksis om levering, forsinkelse og formidleransvar kan sammenfattes i nogle få bærende linjer:

- **Manglende levering udløser tilbagebetaling.** Leveres den aftalte ydelse ikke, kan forbrugeren hæve købet og kræve det betalte tilbage, jf. [købeloven § 74, stk. 3](#), og princippet i [§ 57](#). Hverken konkurs hos en underleverandør eller den erhvervsdrivendes egne økonomiske vanskeligheder fritager aftaleparten for tilbagebetaling, jf. konkurssagerne som [01-12-8993](#).
- **Aftalepartens identitet afgøres aftaleretligt** efter [aftaleloven § 1](#), med bevisbyrden hos den erhvervsdrivende. Et formidlerforbehold er kun vedtaget, hvis det er tydeligt fremhævet i selve købsforløbet.
- **Et gyldigt formidlerforbehold fritager ikke for egne fejl.** Den erhvervsdrivende har et selvstændigt ansvar for, at de bookinger og oplysninger, denne står for, er korrekte og gennemførlige, jf. [20/04304](#).
- **Erstatning udmåles efter påregnelighed og tabsbegrænsning**, ofte skønsmæssigt, og afvises, når tabet skyldes forbrugers egne forhold.
- **Afgørelserne er bindende og kan tvangsfuldbyrdes**, medmindre den erhvervsdrivende fravælger det inden 30 dage, og kan af begge parter indbringes for domstolene, der i [Sag 191/2017](#), [Sag 78/2017](#) og landsretspraksis har bekræftet og afgrænset nævnets linje.

Oversigten afgrænser sig fra mangler ved leverede varer, der behandles i [forbrugerklage-vare-tjenester](#), fra pakkerejsarrangørens særlige ansvar i [pakkerejselov](#) og fra fortrydelsesret ved fjernsalg i [forbrugerklage-fortrydelsesret-fjernsalg](#).

LOV	Aftaleloven § 1	Forbrugerklageloven § 34	Købeloven § 57, stk. 1	Købeloven § 74, stk. 3
PRAKSIS	Højesteret · Højesterets dom om forældelse af fordring på tilbagebetaling af deponeret købesum ved depositum irregulare			14.08.2018
	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?			16.02.2018
	Forbrugerklagenævnet · Billetformidler ikke ansvarlig for refundering efter arrangørs konkurs ved hesteshow			02.12.2024
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde			21.12.2020
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs			22.06.2016

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 36
Forbrugerklageloven § 34	Forbrugerklageloven § 35
Købeloven § 57 stk. 1	Købeloven § 74

MATERIALE Citerede afgørelser

16 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS	3
26.03.2024	Flyselskabs frigørende betaling af refusion til rejseagent ved flyaflysning bs-48424-2023
14.08.2018	Højesterets dom om forældelse af fordring på tilbagebetaling af deponeret købesum ved depositum irregulare 191-2017

16.02.2018	Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?	78-2017
------------	--	---------

LANDSRET TEN · ANKEINSTANS 1

12.03.2025	Landsretsdom om tvist vedrørende levering af robotsvejseanlæg, kvalitetsspecifikationer og berettigelsen af ophævelse	10325-12136
------------	---	-------------

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 12

02.12.2024	Billetformidler ikke ansvarlig for refundering efter arrangørs konkurs ved hesteshow	24/07552
21.12.2020	Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde	20/04304
08.12.2016	Online rejsebureau skulle refundere købesummen til forbrugeren efter flyselskabets konkurs	01-12-8875
05.10.2016	Forbrugeren var ikke berettiget til erstatning for hjemrejsebilletter, da den erhvervsdrivende ikke var ansvarlig for, at forbrugeren ikke fik besked om tidsændringen	13/12730
26.09.2016	Forening fik medhold i klage over rejsebureau efter konkurs hos flyselskab	01-12-4376
22.06.2016	Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs	01-12-8993
18.11.2015	Rejsebureaus ansvar som formidler ved flyselskabs konkurs	
22.04.2014	Dealsite ansvarlig for mangelfuld cykel - Dealsites markedsføring gav forventning om at være aftalepart	12/14146
20.03.2012	Aflyst flyrejse: Rejsebureau hæftede for hoteludgifter trods agentforbehold	1884-11-01
27.10.2011	Mangelfuld klapvogn - Afslag på erstatning for dækningskøb grundet ikke-forsvarligt køb	10/07496
16.12.2009	Forbruger berettiget til erstatning for merudgift til flybillet, da betingelserne for ændring af hjemrejsedato ikke var tilstrækkeligt oplyst	01-08-7329
14.09.2009	Manglende oplysning om ændret flyafgang - Rejsebureauets ansvar	01-09-1918

08

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over reklamation, bevisbyrde og sagkyndige udtalelser i forbrugersager

Frister, formodningsregel og sagkyndige udtalelser i Forbrugerklagenævnets og domstolenes praksis

Version 1 · Opdateret 30. maj 2026 · 8 afgørelser · 2009–2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Praksisoversigten samler retsgrundlaget og praksis om de tre kerneproblemer i forbrugersager om mangler: hvornår der er reklameret rettidigt, hvem der bærer bevisbyrden for, at manglen forelå ved leveringen, og hvilken vægt en sagkyndig udtalelse har. Forbrugerklagenævnet afgør disse spørgsmål på skriftligt grundlag efter en juridisk bedømmelse, hvor en sagkyndig udtalelse om den sandsynlige fejlårsag typisk er omdrejningspunktet, mens sager der kræver bevisførelse i form af parts- eller vidneforklaringer afvises som uegnede og henvises til domstolene. Oversigten kobler Forbrugerklagenævnets prøvelse sammen med parallel praksis fra Højesteret og landsretterne, hvor syn og skøn udgør det processuelle modstykke til nævnets sagkyndige.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder og kan ikke optage parts- eller vidneforklaringer under strafansvar.
- 02 Forbrugerklagenævnet afviser en klage som uegnet, når en afgørelse forudsætter bevisførelse i form af parts- eller vidneforklaringer, og henviser i stedet forbrugeren til domstolene.
- 03 Forbrugerklagenævnet lægger afgørende vægt på en sagkyndig udtalelse om den sandsynlige fejlårsag, og den sagkyndige kan vurdere, om en fejl overvejende sandsynligt forelå ved leveringen, selv om genstanden er videresolgt og ikke kan undersøges fysisk.
- 04 Forbrugerklagenævnet kræver, at forbrugeren forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende, før en klage kan behandles.
- 05 Formodningsreglen vender bevisbyrden: mangler der viser sig inden for fristen (i dag 1 år, før 2022 6 måneder) formodes at have foreligget ved leveringen, medmindre formodningen er uforenelig med varens art.
- 06 Alderssvarende slid og ælde på en brugt genstand er ikke en køberetlig mangel, og et tilfældigt funktionssvigt kort efter leveringen ændrer ikke dette, når delen har overskredet sin forventede levetid.

- 07** Reklamation efter købelovens § 81 skal ske inden rimelig tid efter, at køberen opdagede eller burde have opdaget manglen, men personlige omstændigheder kan undskylde en vis forsinkelse.
- 08** Den absolutte reklamationsfrist i forbruger køb er 2 år fra overgivelsen (5 år for byggematerialer), og efter fristen kan en mangel som udgangspunkt ikke længere påberåbes.
- 09** Forbrugerklagenævnets afgørelse bliver bindende og kan tvangsfuldbyrdes ved fogedretten, hvis den erhvervsdrivende ikke inden 30 dage fra forkyndelsen indbringer sagen for domstolene eller anmoder om genoptagelse.

§ 1 Tre frister og én formodning: købelovens reklamationsregler

Forbrugerklagenævnets og domstolenes praksis om mangler hviler på et sæt af frister og en bevisregel i købeloven, som det er nødvendigt at holde adskilt.

Den neutrale reklamationsfrist (relativ frist). Efter [Købeloven § 81](#) mister køberen retten til at påberåbe sig en mangel, hvis han ikke reklamerer inden rimelig tid, efter at han har eller burde have opdaget manglen. Reklamationen er *neutral* – køberen skal blot meddele, at varen er mangelfuld, ikke hvilken beføjelse han vil gøre gældende. Det fremgår udtrykkeligt af forarbejderne til forbruger købsreglerne fra 1979:

Køberen har endvidere efter forslaget kun pligt til at afgive en såkaldt neutral reklamation, d.v.s. en reklamation, som ikke indeholder oplysning om, hvilken beføjelse der gøres gældende.

Reglen er mildere end den almindelige reklamationsregel i [Købeloven § 52](#) ("uden ugrundet ophold"), der gælder uden for forbruger køb.

Undtagelsen ved illoyalitet. Efter [Købeloven § 82](#) kan køberen påberåbe sig en mangel trods for sen reklamation, hvis sælgeren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt.

Den absolutte reklamationsfrist. Efter [Købeloven § 83](#) kan en mangel som udgangspunkt ikke påberåbes, når der er gået mere end den absolutte frist fra varens overgivelse – uanset om manglen først opdages senere. I den oprindelige forbruger købslov var fristen 1 år, men i forbruger køb er den i dag 2 år. Ved køb af byggematerialer er fristen forlænget til 5 år, jf. **lov nr. 391 af 14. juni 1995** om forbruger beskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v.

Formodningsreglen (bevisbyrden). Efter [Købeloven § 77 a, stk. 3](#) formodes en mangel, der viser sig inden for fristen, at have foreligget ved leveringen, medmindre formodningen er uforenelig med varens eller manglens art. Reglen vender bevisbyrden i den indledende periode, så det er sælgeren, der skal afkræfte, at manglen var til stede ved leveringen. Ved **ændringsloven af 9. juni 2021** (gennemførelse af varedirektivet (EU) 2019/771) blev formodningsperioden forlænget fra 6 måneder til 1 år med virkning fra 1. januar 2022, og knytningen blev samtidig ændret fra "risikoens overgang" til "leveringen". I sager om varer leveret før 2022 anvendes derfor den hidtidige 6-måneders formodning.

Dette emne dækker selve fristerne, bevisbyrden, formodningsreglen og sagkyndigheden. De materielle mangelsbeføjelser (afhjælpning, omlevering, ophævelse og afslag) behandles i [forbrugerklage-vare-tjenester](#).

Forbrugerklagenævnets prøvelse: en skriftlig, sagkyndigt oplyst juridisk bedømmelse

§ 2

Forbrugerklagenævnet er et alternativt tvistløsningsorgan, hvis formål er at give forbrugere en "effektiv og smidig" klagesagsbehandling, jf. [Forbrugerklageloven § 1](#). Det afgør den måde, nævnet kan prøve reklimations- og bevisspørgsmål på.

Fuld juridisk prøvelse – men kun på skriftligt grundlag. Efter [Forbrugerklageloven § 21](#) træffer nævnet afgørelse i de klager, der indbringes, og foretager en fuld prøvelse af, om der foreligger en mangel, og om reklimations- og bevisbyrdereglerne er opfyldt. Bekendtgørelsen fastslår udtrykkeligt karakteren af denne prøvelse:

Afgørelser træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Det følger af [bekendtgørelsens § 12, stk. 2](#). Selve sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag, jf. [bekendtgørelsens § 10](#).

Officialprincippet. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for nævnet, jf. [Forbrugerklageloven § 24](#), og sekretariatet "sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen", jf. [bekendtgørelsens § 10](#). Begge parter får kendskab til oplysninger fra modparten og til sagkyndige erklæringer, som sekretariatet indhenter – en kontradiktion på skriftligt grundlag.

Sagkyndige. Nævnet kan udsætte en sag med henblik på at indhente yderligere oplysninger, og sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, jf. [bekendtgørelsens § 11, stk. 2](#). Det er denne sagkyndige udtalelse, der i de tekniske mangelssager bliver afgørende for, om formodningsreglen anses for afkræftet.

Nævnet kan derimod ikke prøve en sag, hvis afgørelse forudsætter bevisførelse, som nævnet ikke kan gennemføre på skriftligt grundlag – det behandles i afsnittet om uegnethed nedenfor og uddybes i [forbrugerklagenævn-kompetence-afvisning](#).

LOV

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 10](#)[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 11, stk. 2](#)[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 12, stk. 2](#)[Forbrugerklageloven § 1](#)[Forbrugerklageloven § 21](#)[Forbrugerklageloven § 24](#)

Den sagkyndige udtalelse som omdrejningspunkt – hvad nævnet lægger vægt på

§ 3

I de tekniske sager er det den sagkyndige udtalelse om den sandsynlige fejlårsag, der afgør udfaldet. Forbrugerklagenævnet lægger afgørende vægt på, om en sagkyndig vurderer, at fejlen *overvejende sandsynligt* forelå allerede ved leveringen, eller om den derimod skyldes brugsfejl, en hændelig skade eller alderssvarende slid efter leveringen.

Den sagkyndige kan udtale sig, selv om genstanden er videresolgt. Et centralt træk ved nævnets praksis er, at den sagkyndige kan vurdere den sandsynlige fejlårsag, selv om genstanden ikke længere er til rådighed for en

fysisk undersøgelse. Forbrugerklagenævnet har f.eks. i sag **20-04615** lagt en sagkyndig vurdering til grund af, at det var overvejende sandsynligt, at en fejl forelå allerede ved leasingstart, selv om køretøjet i mellemtiden var videresolgt og ikke kunne efterprøves fysisk. Det illustrerer, at nævnet bygger på en sandsynlighedsvurdering, ikke på et krav om endegyldigt teknisk bevis.

Domstolenes syn og skøn når samme resultater. Det processuelle modstykke ved domstolene er syn og skøn, og her ses samme mønster. I **BS-874/2008-VLR** lagde Vestre Landsret en skønsmandserklæring til grund for, at en motorskade var udtryk for et slid, der havde udviklet sig over tid – og dermed forelå ved leveringen:

Efter syns- og skønsmandens erklæringer og forklaringer lægges det til grund, at der gennem nogen tid har været et unormalt slid på ventilmekanismen ved en af motorens cylindre, som til sidst medførte, at ventilen den 20. maj 2006 knækkede i cylinderen og derved forårsagede en pludselig skade.

Modsat kan skønnet føre til, at der ikke foreligger en mangel. I **BS-15898/2020-HJR** fastslog skønsmanden, at et motorhavari på en 17 år gammel lystbåd skyldtes gennemtæring af udstødningsmanifolder med en forventet levetid på 8-10 år, altså sædvanligt slid. I **BS-25773/2023-VLR** konkluderede skønsmanden derimod, at en utæthed i en campingvogn stammede fra en tidligere, håndværksmæssigt ukorrekt repareret skade, og landsretten lagde til grund, at manglen forelå på leveringstidspunktet. Også ved afslagsudmåling er skønnet styrende; i **Sag 131/2013** byggede Højesteret afslaget på skønsmandens opgørelse af udbedringsudgifterne med fradrag for "nyt for gammelt".

Mønsteret er, at både nævnets sagkyndige og domstolenes skønsmand vurderer fejlårsagen ud fra et *overvejende sandsynligt*-kriterium, og at denne vurdering reelt afgør, om formodningsreglen anses for afkræftet.

LOV	Købeloven § 75a, stk. 2	Købeloven § 76, stk. 1	Købeloven § 77a, stk. 3
PRAKSIS	Højesteret · Køb af 17 år gammel lystbåd: Sædvanlig slitage som følge af alder udgjorde ikke en køberetlig mangel 15.04.2021 Højesteret · Afslag i købesum for mangler ved individuelle forbedringer i en andelsbolig 06.11.2014 Landsretten · Køber mistede retten til at ophæve handel med fugtskadet campingvogn efter at have afmonteret inventar 18.03.2025 Landsretten · Ophævelse af bilkøb grundet motorskade og tvist om tilbagelevering af bytteyder 12.05.2009		

§ 4 Bevisbyrden for, at manglen forelå ved leveringen – formodningsreglen i praksis

Hvem der skal bevise, at manglen forelå ved leveringen, afhænger af, hvornår manglen viser sig.

Inden for formodningsperioden – sælgeren skal afkræfte. Viser manglen sig inden for fristen, gælder den omvendte bevisbyrde efter [Købeloven § 77 a, stk. 3](#). I **BS-877/2008-VLR** gengav Vestre Landsret reglen, som den lød før 2022:

Efter købelovens § 77 a, stk. 3, formodes en mangel, der viser sig inden for 6 måneder efter leveringen, at være til stede ved leveringen, medmindre sælgeren afkræfter dette.

I sagen havde en brugt bil gentagne startproblemer i frostvejr og var indleveret til værkstedet syv gange uden varig udbedring. Sælgeren havde ikke afkræftet formodningen, og bilen blev anset for mangelfuld ved

leveringen. Det illustrerer, at den erhvervsdrivende skal føre et positivt bevis for, at fejlen er opstået efter leveringen – det er ikke nok at så tvivl.

Når formodningen er uforenelig med varens art. Formodningen gælder ikke, hvis den er uforenelig med varens eller manglens art. Det praktiske hovedtilfælde er alderssvarende slid på brugte genstande. I [BS-15898/2020-HJR](#) fastslog Højesteret:

Ved køb af brugte genstande indebærer de nævnte bestemmelser, at køberen i almindelighed må afstemme sine forventninger efter bl.a. salgsgenstandens alder og tidligere brug. Køberen kan herunder ikke påberåbe sig forhold, som er en følge af sædvanligt slid og ælde. Det kan være tilfældigt, på hvilket tidspunkt efter risikoens overgang sådanne forhold viser sig i form af f.eks. funktionssvigt.

At funktionssvigtet indtraf kort efter leveringen, gjorde det altså ikke til en mangel, når delen havde overskredet sin forventede levetid.

Efter formodningsperioden – forbrugeren bærer byrden. Når formodningsperioden er udløbet (men inden for den absolutte 2-årsfrist), bærer forbrugeren bevisbyrden for, at manglen forelå ved leveringen. Her bliver den sagkyndige udtalelse henholdsvis skønserklæringen forbrugers vigtigste – og ofte eneste – bevismiddel.

Bevisbyrden for de tilstødende forhold. Praxis placerer også bevisbyrden for de erhvervsdrivendes indsigelser hos den professionelle part. I [BS-874/2008-VLR](#) gjorde sælgeren gældende, at køberen havde forværret en motorskade ved at fortsætte kørslen trods en mislyd. Landsretten fandt, at bevisbyrden for, at sælgeren udtrykkeligt havde opfordret køberen til at standse brugen, påhvilede den professionelle part, og at denne byrde ikke var løftet.

LOV	Købeloven § 76, stk. 1	Købeloven § 77a, stk. 3	Købeloven § 78
PRAKSIS	Højesteret · Køb af 17 år gammel lystbåd: Sædvanlig slitage som følge af alder udgjorde ikke en køberetlig mangel Landsretten · Ophævelse af bilkøb grundet motorskade og tvist om tilbagelevering af bytteyder Landsretten · Dom om hævelse af bilkøb grundet mangler ved levering		
			15.04.2021 12.05.2009 06.02.2009

§ 5 Rettidig reklamation: inden rimelig tid og inden for den absolutte frist

Selv en veldokumenteret mangel fortabes, hvis der ikke er reklameret rettidigt. Forbrugerklagenævnet prøver derfor altid, om [Købeloven § 81](#) og [§ 83](#) er overholdt.

Inden rimelig tid – med plads til personlige omstændigheder. I [Sag 31/2011](#) blev en bil annonceret med forkert modelår. Køberne fik kendskab til forholdet den 15. juni 2009 og reklamerede først den 31. august 2009. Trods forsinkelsen – som bl.a. skyldtes et alvorligt færdselsuheld – fandt Højesteret reklamationen rettidig:

Under hensyn til købernes forklaring om baggrunden for, at de først den 31. august 2009 reklamerede over, at bilen ikke var modelår 2007, men modelår 2005, tiltræder Højesteret, at der er reklameret inden rimelig tid, jf. købelovens § 81.

Vurderingen af "rimelig tid" er altså konkret og rummer plads til undskyldelige forhold hos forbrugeren.

Det almindelige reklamationsprincip. Reklamationsfristen i forbruger køb er en lempeligere udgave af det almindelige obligationsretlige princip. I [BS-5817/2021-HJR](#) formulerede Højesteret princippet således:

En part, der ønsker at påberåbe sig en mangel, skal give sin medkontrahent meddelelse herom uden ugrundet ophold fra det tidspunkt, hvor parten opdagede eller burde have opdaget manglen, jf. herved princippet i købelovens § 52, stk. 1.

I den sag medførte en passivitet på 4-6 uger fortabelse efter den strengere norm "uden ugrundet ophold". I forbruger køb er normen mildere ("inden rimelig tid"), men retningen er den samme: jo længere køberen venter efter at have opdaget manglen, jo større er risikoen for fortabelse.

Den absolutte grænse. Uanset hvornår manglen opdages, kan den som udgangspunkt ikke påberåbes efter udløbet af den absolutte frist i § 83 – i forbruger køb 2 år fra overgivelsen. Spørgsmålet om forældelse af selve pengekravet behandles særskilt i [forældelse-pengekrav-afbrydelse](#).

Forudgående reklamation er en betingelse for nævnsbehandling. Forbrugerklagenævnet kan afvise en klage, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende, jf. [Forbrugerklageloven § 16, stk. 2, nr. 1](#). En rettidig reklamation er dermed ikke kun en materiel betingelse, men også en adgangs betingelse.

LOV	Forbrugerklageloven § 16, stk. 2	Købeloven § 52, stk. 1	Købeloven § 81	Købeloven § 83
PRAKSIS	Højesteret · Udlejers tab af krav ved for sen reklamation over skjulte mangler efter fraflytning Højesteret · Afslag i købesum for brugt bil grundet vildledende modelår og manglende dieselpartikelfilter			01.09.2021 05.09.2012

§ 6 Grænsen for nævnsbehandling: sager der kræver bevisførelse

Den vigtigste begrænsning i Forbrugerklagenævnets prøvelse følger af, at nævnet afgør sager skriftligt og ikke kan optage forklaringer under strafansvar, sådan som domstolene kan efter retsplejeloven.

Uegnethed. Efter [Forbrugerklageloven § 16, stk. 2, nr. 4](#) kan en klage afvises, hvis den "ikke skønnes egnet til behandling". Nævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe denne afgørelse, jf. [Forbrugerklageloven § 21](#). Det praktiske kerneområde er sager, hvor udfaldet afhænger af, hvem af parterne der har ret i modstridende forklaringer – fx om sælgeren mundtligt gav en bestemt oplysning, om køberen blev advaret mod en bestemt brug, eller hvad der faktisk blev sagt ved handlen. Sådanne spørgsmål kan ikke afklares forsvarligt på skriftligt grundlag, fordi nævnet ikke kan afhøre parter og vidner under strafansvar. De gør sagen uegnet til nævnsbehandling og henvises til domstolene.

Modsætningen til den tekniske bevisførelse. Uegnetheden angår bevisførelse i form af *forklaringer*, ikke teknisk bevisførelse. Et teknisk stridspunkt – fx om en fejl forelå ved leveringen – kan nævnet derimod afklare ved at indhente en sagkyndig udtalelse, jf. [bekendtgørelsens § 11, stk. 2](#). Skellet er altså mellem (i) tekniske spørgsmål, der kan oplyses sagkyndigt og afgøres juridisk på skriftligt grundlag, og (ii) bevisspørgsmål, der kun kan afklares ved mundtlig bevisførelse, og som derfor ligger uden for nævnets kompetence.

Den processuelle forskel til domstolene. At håndteringen af sagkyndigt bevis kan være krævende selv ved domstolene, ses af [BS-29720/2025-HJR](#), hvor Højesteret tog stilling til gyldigheden af en skønserklæring, der byggede på fortroligt materiale, kun skønsmænd havde set. Højesteret fandt, at eventuelle krav om udlevering af materiale skulle afgøres efter de almindelige editionsregler frem for ved at forkaste skønnet. Domstolene

råder over et bredere processuelt apparat – herunder forklaringer under strafansvar og editionspålæg – som netop er det, Forbrugerklagenævnet ikke har. Afgrænsningen af nævnets adgangsfiler uddybes i [forbrugerklagenævn-kompetence-afvisning](#).

LOV

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 11, stk. 2](#)

[Forbrugerklageloven § 16, stk. 2](#)

[Forbrugerklageloven § 21](#)

PRAKSIS **Højesteret** · Højesterets afgørelse om gyldigheden af en skønserklæring baseret på fortrolige bogføringsdata i sag om handelsagentprovision

11.11.2025

§ 7 Sagsgang, frister og bindende virkning ved Forbrugerklagenævnet

Den måde, sagen behandles på, og virkningen af afgørelsen har selvstændig betydning for forbrugers retsstilling.

Klagen og dens oplysning. Klagen indgives til sekretariatet (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen), der videresender den til den erhvervsdrivende og indhenter parternes udtalelser med en frist på normalt 14 dage, jf. [bekendtgørelsens § 10](#). Udebliver en udtalelse, kan der træffes afgørelse på det foreliggende grundlag.

Gebyr. Den erhvervsdrivende skal betale et gebyr for sagens behandling, hvis forbrugeren får medhold eller sagen forliges, jf. [Forbrugerklageloven § 28](#). Gebyret er dermed et incitament for den erhvervsdrivende til at imødekomme berettigede krav, før sagen forelægges nævnet.

Afgørelsen. Afgørelser er skriftlige og begrundede, og ved flertalsafgørelser begrundes mindretallets stilling, jf. [bekendtgørelsens § 12](#). Der fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse. Hvis forbrugeren får helt eller delvist medhold, forkyndes afgørelsen for den erhvervsdrivende, og parterne vejledes om adgangen til at indbringe sagen for domstolene.

Bindende virkning og fuldbyrdelse. Forbrugerklagenævnets afgørelse er reelt bindende, medmindre den erhvervsdrivende reagerer rettidigt. En anmodning om genoptagelse skal indgives inden 30 dage fra forkyndelsen og har opsættende virkning, jf. [bekendtgørelsens § 13](#). Reagerer den erhvervsdrivende ikke ved at indbringe sagen for domstolene eller anmode om genoptagelse, kan forbrugeren få afgørelsen tvangsfuldbyrdet ved fogedretten. Sekretariatet vejleder forbrugeren om denne adgang. Genoptagelse forudsætter særlige grunde, navnlig lovligt forfald hos en part, der ikke har ytret sig, eller nye oplysninger, der må antages at ville have ført til et andet udfald.

Offentliggørelse. Nævnets afgørelser offentliggøres med angivelse af de erhvervsdrivendes navne, jf. [bekendtgørelsens § 23](#). Offentliggørelsen understøtter, at nævnets linje bliver kendt og kan virke som rettesnor i senere sager.

LOV

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 10](#)

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 12](#)

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 13](#)

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 23](#)

[Forbrugerklageloven § 28](#)

Sammenhæng med domstolspraksis: syn og skøn som modstykke til nævnets sagkyndige

Forbrugerklagenævnets afgørelser kan indbringes for domstolene, og der løber en lige linje fra nævnets sagkyndige til domstolenes syn og skøn. De materielle principper om reklamation, formodningsregel og bevisbyrde anvendes ens i begge fora.

Skønnet afgør mangel ved levering. Hvor nævnet bygger på en sagkyndig udtalelse, bygger domstolene på en skønserklæring, og den er typisk udslagsgivende. Det ses i [BS-874/2008-VLR](#) (skøn: slid udviklet over tid → mangel ved levering, ophævelse), i [BS-25773/2023-VLR](#) (skøn: utæthed fra tidligere skade → mangel ved levering) og – med modsat udfald – i [BS-15898/2020-HJR](#), hvor skønnet pegede på alderssvarende slid:

Højesteret tiltræder herefter, at der ikke foreligger mangler ved båden, og A kan som følge heraf hverken hæve købet eller kræve forholdsmæssigt afslag.

Instansrækken. Forbrugersager følger ofte hele vejen gennem instanserne. Lystbådssagen blev afgjort i **Retten i Aarhus (BS 72-1359/2016)**, stadfæstet i **Vestre Landsret (BS-50031/2018-VLR)** og endeligt i Højesteret. Den brugte Fiat Brava-sag i [BS-877/2008-VLR](#) startede i **Holstebro Byret (BS 60-4-167/2006)**, hvor køberen tabte, før landsretten ændrede dommen og gav medhold under henvisning til den ikke-afkræftede formodningsregel. Det understreger, at det samme bevistema – forelå manglen ved leveringen? – kan falde forskelligt ud, alt efter hvordan den sagkyndige eller skønsmæssige vurdering lander.

Grundlæggende processuel forskel. Den afgørende forskel er, at domstolene kan optage parts- og vidneforklaringer under strafansvar og træffe afgørelse om edition, jf. [BS-29720/2025-HJR](#). Det er netop fraværet af dette apparat, der gør, at Forbrugerklagenævnet må afvise de sager, hvor bevisførelse i form af forklaringer er nødvendig. På reklamationsspørgsmålet leverer domstolene endelig den autoritative udfyldning af "inden rimelig tid" og "uden ugrundet ophold", jf. [Sag 31/2011](#) og [BS-5817/2021-HJR](#).

LOV	Købeloven § 77a, stk. 3	Købeloven § 81	
PRAKSIS	Højesteret · Højesterets afgørelse om gyldigheden af en skønserklæring baseret på fortrolige bogføringsdata i sag om handelsagentprovision		11.11.2025
	Højesteret · Udlejers tab af krav ved for sen reklamation over skjulte mangler efter fraflytning		01.09.2021
	Højesteret · Køb af 17 år gammel lystbåd: Sædvanlig slitage som følge af alder udgjorde ikke en køberetlig mangel		15.04.2021
	Højesteret · Afslag i købesum for brugt bil grundet vildledende modelår og manglende dieselpartikelfilter		05.09.2012
	Landsretten · Køber mistede retten til at ophæve handel med fugtskadet campingvogn efter at have afmonteret inventar		18.03.2025
	Landsretten · Ophævelse af bilkøb grundet motorskade og tvist om tilbagelevering af bytteyder		12.05.2009
	Landsretten · Dom om hævelse af bilkøb grundet mangler ved levering		06.02.2009

§ 9 Sammenfatning

Forbrugersager om mangler står og falder med tre adskilte spørgsmål, som Forbrugerklagenævnet og domstolene afgør efter de samme materielle regler.

Fristerne: Køberen skal reklamere neutralt og inden rimelig tid efter, at manglen blev eller burde være opdaget ([Købeloven § 81](#)), og under alle omstændigheder inden den absolutte 2-årsfrist ([Købeloven § 83](#)). Forbrugerklagenævnet kræver desuden, at forbrugeren forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende.

- **Bevisbyrden:** Inden for formodningsperioden – i dag 1 år, før 2022 6 måneder – bærer sælgeren bevisbyrden for, at manglen ikke forelå ved leveringen ([Købeloven § 77 a, stk. 3](#)). Formodningen brydes dog, når den er uforenelig med varens art, navnlig ved alderssvarende slid. Efter perioden bærer forbrugeren byrden.
- **Sagkyndigheden:** Forbrugerklagenævnet lægger afgørende vægt på en sagkyndig udtalelse om den sandsynlige fejlårsag, der kan vurdere, om fejlen overvejende sandsynligt forelå ved leveringen – også når genstanden er videresolgt. Domstolenes syn og skøn er det processuelle modstykke og er typisk udslagsgivende.

Den vigtigste kompetencegrænse er, at nævnet afgør sagerne skriftligt efter en juridisk bedømmelse og ikke kan optage forklaringer under strafansvar. Tekniske stridspunkter kan oplyses sagkyndigt, men sager, der afhænger af modstridende parts- eller vidneforklaringer, er uegnede og henvises til domstolene. Får forbrugeren medhold, bliver nævnets afgørelse bindende og kan tvangsfuldbyrdes, medmindre den erhvervsdrivende inden 30 dage indbringer sagen for domstolene eller anmoder om genoptagelse.

LOV

[Købeloven § 77a, stk. 3](#)
[Købeloven § 81](#)
[Købeloven § 83](#)

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 12	stk. 2	Forbrugerklageloven § 16	stk. 2
Forbrugerklageloven § 21		Købeloven § 77a	stk. 3
Købeloven § 81		Købeloven § 83	

MATERIALE Citerede afgørelser

8 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

5

11.11.2025	Højesterets afgørelse om gyldigheden af en skønserklæring baseret på fortrolige bogføringsdata i sag om handelsagentprovision	29720-2025
01.09.2021	Udlejers tab af krav ved for sen reklamation over skjulte mangler efter fraflytning	bs-5817-2021-hjr
15.04.2021	Køb af 17 år gammel lystbåd: Sædvanlig slitage som følge af alder udgjorde ikke en køberetlig mangel	bs-15898-2020-hjr
06.11.2014	Afslag i købesum for mangler ved individuelle forbedringer i en andelsbolig	131-2013
05.09.2012	Afslag i købesum for brugt bil grundet vildledende modelår og manglende dieselpartikelfilter	31-2011

LANDSRET TEN · ANKEINSTANS	3
18.03.2025 Køber mistede retten til at ophæve handel med fugtskadet campingvogn efter at have afmonteret inventar	9894-11576
12.05.2009 Ophævelse af bilkøb grundet motorskade og tvist om tilbagelevering af bytteyder	6991-8387
06.02.2009 Dom om hævelse af bilkøb grundet mangler ved levering	6884-8267

09

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over urimelige aftalevilkår, abonnement og løbende aftaler i forbrugerforhold

Forbrugerklagenævnets prøvelse af binding, opsigelse og gebyrer efter aftaleloven § 36 og forbrugeraftaleloven § 28

Version 1 · Opdateret 30. maj 2026 · 18 afgørelser · 2000-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Forbrugerklagenævnet behandler løbende klager over byrdefulde vilkår i forbrugeraftaler – bindingsperioder, automatisk fornyelse, opsigelsesvarsler, formkrav til opsigelse, gebyrer og ensidige ændringer. Nævnet prøver i fuld udstrækning, om sådanne vilkår er gyldigt vedtaget OG rimelige, og tilsidesætter eller lemper dem efter generalklausulen i aftaleloven § 36, de forbrugerbeskyttende regler i §§ 38 a-38 c (der gennemfører direktiv 93/13/EØF) og den ufravigelige opsigelsesret i forbrugeraftaleloven § 28. Denne oversigt samler Forbrugerklagenævnets egen praksis og den parallelle praksis fra Højesteret og landsretterne, hvor de samme vilkår er prøvet – herunder Køge Svømmeklub-sagen og abonnementsfælde-sagerne.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Forbrugerklagenævnet afviser vilkår, der binder forbrugeren længere end forbrugeraftalelovens § 28 tillader: en løbende aftale kan altid opsiges med 1 måneds varsel, når der er gået 5 måneder, og der kan ikke gyldigt aftales et længere opsigelsesvarsel (§ 28, stk. 5).
- 02** Forbrugerklagenævnet kræver, at byrdefulde vilkår om binding, opsigelse og gebyr er både gyldigt vedtaget og rimelige; et formelt accepteret standardvilkår tilsidesættes, hvis det er unødigt byrdefuldt.
- 03** Forbrugerklagenævnet accepterer kun en uopsigelighedsperiode, når den erhvervsdrivende kan påvise en konkret, saglig og beskyttelsesværdig interesse; ellers lempes bindingen efter aftaleloven § 38 c, jf. § 36.
- 04** Forbrugerklagenævnet afviser formkrav til opsigelse – fx krav om fysisk fremmøde – når der ikke foreligger tilstrækkeligt saglige hensyn, idet en opsigelse som udgangspunkt kan afgives formløst.
- 05** Forbrugerklagenævnet lægger afgørende vægt på, at aftalen angår en fremtidig ydelse, forbrugeren ikke kunne bedømme ved indgåelsen, at vederlaget ikke er ubetydeligt, og at ydelsen er personlig og ikke kan overdrages.

- 06** Forbrugerklagenævnet fortolker uklare, ikke individuelt forhandlede vilkår mod den erhvervsdrivende efter uklarhedsreglen i aftaleloven § 38 b.
- 07** Forbrugerklagenævnet pålægger den erhvervsdrivende bevisbyrden for, at der overhovedet er indgået en abonnementsaftale, og for at et vilkår har været individuelt forhandlet.
- 08** Forbrugerklagenævnet fastslår, at en erhvervsdrivende, der ikke tydeligt har oplyst om opsigelsesadgang og bindingsperiode, ikke kan håndhæve bindingsperioden; forbrugeren kan da opsige med et passende varsel.
- 09** Domstolene har bekræftet nævnets linje: manglende vejledning om den lovbestemte opsigelsesret efter § 28, stk. 3 gør en "uopsigelig" flerårig aftale opsigelig, men aftaleloven § 36 fører normalt ikke til fuld ugyldighed af hele aftalen.

§ 1 Retsgrundlaget og Forbrugerklagenævnets prøvelse af aftalevilkår

Forbrugerklagenævnet prøver byrdefulde forbrugervilkår på to niveauer: om vilkåret er **gyldigt vedtaget** mellem parterne, og om det er **rimeligt**. Prøvelsen sker med fuld civilretlig intensitet – nævnet er ikke bundet af, at forbrugeren formelt har accepteret et standardvilkår, men efterprøver selvstændigt vilkårets indhold og virkning.

Det centrale retsgrundlag er:

- **Generalklausulen** i [aftaleloven § 36](#): en aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Efter [§ 36, stk. 2](#) tages der hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.
- **De forbrugerbeskyttende regler** i [aftaleloven § 38 c](#), hvorefter et vilkår, der strider mod hæderlig forretningsskik og bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren, kan tilsidesættes – og hvor forbrugeren kan kræve resten af aftalen opretholdt. Uklarhedsreglen i [§ 38 b](#) fortolker ikkeindividuelt forhandlede vilkår mod den erhvervsdrivende, der også har bevisbyrden for, at et vilkår har været individuelt forhandlet.
- **Den ufravigelige opsigelsesret** i [forbrugeraftaleloven § 28](#), samt oplysningskravene i [§ 8](#) og [§ 12](#).

§§ 38 a-38 c blev indsat ved [lov nr. 1098 af 21. december 1994](#), hvis hovedformål var at gennemføre de civilretlige dele af **Rådets direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler**. Det fremgår af forarbejderne, at aftalelovens § 36 i forvejen »i det væsentligste opfylder direktivets krav«, og at direktivet er et minimumsdirektiv, så den danske forbrugerbeskyttelse ikke måtte forringes. Samme lov gav for første gang domstolene (og dermed nævnet) mulighed for at **ændre** – ikke blot tilsidesætte – et urimeligt vilkår.

Nævnet anvender konsekvent disse bestemmelser, når et vilkår om binding, opsigelse, gebyr eller ensidig ændring anfægtes. I sagen om et fitnessabonnement, [18-11554](#), vurderede nævnet således vilkåret »med udgangspunkt i aftaleloven § 38 c sammenholdt med § 36« og fastsatte opsigelsesvirkningen efter forbrugeraftaleloven § 28. Hvor aftalen slet ikke regulerer opsigelse, udfylder nævnet med en deklaratorisk norm; i bootcampsagen [22-01105](#) udtalte nævnet:

"Da der i parternes aftale ikke er taget stilling til spørgsmål om opsigelse, finder nævnet, at forbrugeren har været berettiget til at opsiges aftalen med et passende varsel, der efter aftalens karakter findes at burde fastsættes til løbende måned + 1 måned."

Forbrugeraftaleloven blev senest lovbekendtgjort den 7. oktober 2025, og aftaleloven er konsolideret i 2016; der er ingen vedtagne, men ikkekonsoliderede ændringer til § 28 eller § 36, så retsstillingen er aktuel.

LOV	Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38b	Aftaleloven § 38c	Forbrugeraftaleloven § 8
	Forbrugeraftaleloven § 12	Forbrugeraftaleloven § 28		
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning			26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Urimeligt vilkår om fysisk fremmøde ved opsigelse af fitnessabonnement			06.05.2019

§ 2 Bindingsperioder og opsigelsesvarsler – § 28 som ufravigelig grænse

Den klare ramme for binding og opsigelse er [forbrugeraftaleloven § 28, stk. 1](#): forbrugeren kan opsiges en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse. Det afgørende er, at denne ret er **ufravigelig opad** – [§ 28, stk. 5](#) bestemmer udtrykkeligt:

"Der kan ikke aftales et længere opsigelsesvarsel end det i stk. 1 nævnte."

Forbrugerombudsmanden har i sin [vejledning om markedsføring på energiområdet](#) sammenfattet konsekvensen: forbrugeren kan opsiges når som helst i en bindingsperiode, så aftalen automatisk er opsagt ved bindingsperiodens udløb, og »det vil derfor ikke være lovligt at have en længere bindingsperiode«. Reelt kan en bindingsperiode altså ikke overstige 5 måneder + 1 måneds varsel.

Forbrugerklagenævnets praksis viser, at nævnet bruger denne norm som **målestok for rimeligheden** af bindings- og forlængelsesvilkår:

- I træningsaftalesagen [2003-541-7-7](#) fandt nævnet en 12 måneders uopsigelighed »unødigt byrdefuld« og lempede den efter aftaleloven § 38 c, jf. § 36. Nævnet lagde vægt på, at den erhvervsdrivende ikke kunne begrunde 12 måneders binding, at andre udbydere tilbød kortere medlemskaber (3, 6 eller 9 måneder), at aftalen angik en fremtidig ydelse, forbrugeren ikke kunne bedømme, at vederlaget ikke var ubetydeligt, og at medlemskabet var personligt.
- I [Viasat Guldagerne](#) fortolkede nævnet tvetydige opsigelsesvilkår mod den erhvervsdrivende (§ 38 b) og fandt, at 12 måneders binding kun gjaldt første år, hvorefter aftalen kunne opsiges med 1 måneds varsel. Nævnet udtalte generelt, at det er **urimeligt og stridende mod redelig handle måde** at indgå abonnementsaftaler med opsigelsesvilkår, der gør det vanskeligt at bringe aftalen til ophør med rimeligt varsel, og at fortløbende bindingsperioder på et år kan lempes efter § 38 c, jf. [§ 36, stk. 1](#).
- Allerede i ugemagasinsagen [2000-4052/7-556](#) fastslog nævnet, at et 12 måneders bladabonnement kunne opsiges efter de dagældende regler, og at forudbetalt vederlag for tiden efter ophøret skulle tilbagebetales.
- Hvor aftalen er tavs om opsigelse, fastsætter nævnet selv et passende varsel, jf. bootcampsagen [22-01105](#), hvor varslet blev sat til løbende måned + 1 måned.

De ældre sager anvendte forgængerreglen (3 måneders varsel efter 9 måneder), mens nyere praksis som [18-11554](#) anvender den gældende § 28 (1 måned efter 5 måneder). Princippet er uændret: jo mere bindingen overstiger den deklaratoriske norm, desto større er risikoen for tilsidesættelse. Dette emne afgrænses fra oplysningspligten og fortrydelsesretten før aftalen, der behandles i [forbrugerklage-fortrydelsesret-fjernsalg](#).

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Aftaleloven § 38c	Aftaleloven § 38b
	Forbrugerftaleloven § 28, stk. 1, 5		
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning 26.03.2024 Forbrugerklagenævnet · Urimeligt vilkår om fysisk fremmøde ved opsigelse af fitnessabonnement 06.05.2019 Forbrugerklagenævnet · Forbruger kan opsiges træningsaftale før tid pga. urimelig uopsigelsesperiode 15.09.2004 Forbrugerklagenævnet · Opsigelse af Viasat Guld-abonnement – Forbrugerklagenævnets fortolkning af opsigelsesvilkår 31.12.2002 Forbrugerklagenævnet · Abonnement på ugemagasin kunne opsiges i henhold til Forbrugerftaleloven 31.12.2002		

§ 3 Hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på ved rimelighedsbedømmelsen

Ud over selve bindingens længde tilsidesætter eller lempes Forbrugerklagenævnet en række andre byrdefulde vilkår. På tværs af afgørelserne tegner der sig faste mønstre for, hvad nævnet lægger vægt på:

Formkrav til opsigelse uden saglig begrundelse afvises. I [18-11554](#) fandt nævnet et vilkår om, at opsigelse af et fitnessabonnement kun kunne ske ved fysisk fremmøde, urimeligt efter aftaleloven § 38 c, jf. § 36. Nævnet lagde vægt på, at der »som udgangspunkt ikke kan stilles formkrav til en opsigelse«, og at selskabets begrundelse (administrationsressourcer) ikke var et tilstrækkeligt sagligt hensyn – særlig ikke når aftalen kunne **indgå** online. Forbrugerens opsigelse pr. e-mail blev anset for gyldig.

Uklare vilkår fortolkes mod den erhvervsdrivende. I brilleabonnementsagen [01-10-7506](#) afviste nævnet et efterbetalingskrav ved opsigelse, fordi tilbagebetalingsvilkåret var uklart formuleret og derfor efter uklarhedsreglen i [§ 38 b](#) skulle fortolkes til forbrugerens fordel – understøttet af, at ordningen i mange år reelt havde fungeret som en rabat.

Ensidige ændringer under binding rammes hårdt. I [2002-4054/7-198](#) fandt nævnet en 33 %-prisstigning på et mobilabonnement i bindingsperioden urimelig efter § 38 c, jf. § 36, fordi forbrugeren ikke samtidig fik mulighed for at opsiges. I kabeltvsagen [2004-4015/7-81](#) fastslog nævnet, at en aftale, der er **uopsigelig fra den erhvervsdrivendes side**, som hovedregel heller ikke kan ændres ensidigt; en ensidig vilkårsændring forudsætter rimelige, sagligt begrundede og uforudsete forhold, og udbyderens ønske om en ny prispolitik var ikke nok over for en forbruger, der mod en høj tilslutningsafgift havde indrettet sig på beskyttelse mod ekstraordinære stigninger.

Grænsen – ikke ethvert byrdefuldt vilkår er urimeligt. Nævnet foretager en konkret afvejning og giver ikke altid forbrugeren medhold. I [01-12-4082](#) fandt nævnet, at et tilgodebevis med 1 års gyldighed – selvom kortere end den 3årige forældelsesfrist – ikke skabte en så betydelig skævhed, at vilkåret kunne tilsidesættes efter § 38 c, jf. § 36.

Gennemgående lægger Forbrugerklagenævnet vægt på: om vilkåret er **usædvanligt og unødigt byrdefuldt** i branchen, om der er **balance** mellem parternes pligter, om den erhvervsdrivende har en **konkret, saglig og beskyttelsesværdig interesse**, og om vilkåret tillægger den erhvervsdrivende en **ensidig adgang** til at ændre retsforholdet til skade for forbrugeren. Voldgifts- og værnetingsklausuler nyder en særlig beskyttelse: efter [voldgiftsloven § 7, stk. 2](#) er en voldgiftsaftale, der er indgået før tvisten opstod, ikke bindende for forbrugeren, og et byrdefuldt tvistløsningsvilkår vil desuden kunne tilsidesættes efter aftaleloven § 38 c, jf. § 36.

LOV	Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38b	Aftaleloven § 38c	Voldgiftsloven § 7, stk. 2
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Urimeligt vilkår om fysisk fremmøde ved opsigelse af fitnessabonnement 06.05.2019 Forbrugerklagenævnet · Tilgodebevis' gyldighedsperiode på et år ikke urimeligt 31.08.2012 Forbrugerklagenævnet · Krav om efterbetaling for briller efter opsigelse af abonnement afvist grundet uklart aftalevilkår 22.09.2011 Forbrugerklagenævnet · Uopsigelig abonnementsaftale kunne ikke ændres ensidigt til skade for forbrugeren 31.05.2006 Forbrugerklagenævnet · Ugyldig prisstigning på mobilabonnement under bindingsperiode 31.12.2003			

§ 4 Dokumentations- og beviskrav: bevisbyrde og oplysningspligt

Forbrugerklagenævnets udfald afhænger ofte af, hvem der har bevisbyrden, og af om den erhvervsdrivende har dokumenteret sin oplysningspligt.

Bevisbyrden for, at der overhovedet er en aftale, ligger hos den erhvervsdrivende. I sagen om ubestilte blade [1999-4041/7-44](#) fastslog nævnet, at det påhviler den erhvervsdrivende at bevise, at der er indgået en gyldig abonnementsaftale. Da virksomheden trods opfordring ikke kunne fremlægge den påståede tilmeldingskupon, var bevisbyrden ikke løftet, og forbrugeren slap for betaling.

Bevisbyrden for individuel forhandling og for, at der ikke er tale om en forbruger aftale, ligger ligeledes hos den erhvervsdrivende, jf. [aftaleloven § 38 b](#) og [§ 38 a](#). Disse bevisbyrderegler trækker systematisk i forbrugers favør, når faktum er uklart.

Manglende oplysning om opsigelse og binding fratager den erhvervsdrivende muligheden for at håndhæve bindingen. Efter [forbruger aftaleloven § 28, stk. 3](#) skal en standardformularaftale tydeligt angive, med hvilket varsel og fra hvilket tidspunkt forbrugeren kan opsig. I bootcampsagen [22-01105](#) havde den erhvervsdrivende hverken oplyst om binding eller opsigelsesvarsel efter [§ 8, stk. 1](#), og aftalen indeholdt ingen opsigelsesbestemmelse; nævnet lod derfor forbrugeren opsiges med et passende varsel og pålagde tilbagebetaling af den ubrugte del.

Oplysningspligten er knyttet til et varigt medium, og bevisbyrden herfor er den erhvervsdrivendes. I mentorforløbsagen [22-05240](#) udtalte nævnet:

"Allerede fordi det ikke er godtgjort, at forbrugeren modtog oplysning om fortrydelsesretten og fristen for dennes udnyttelse eller fik udleveret standardfortrydelsesformularen ... finder nævnet, at han har været berettiget til at fortryde den indgåede aftale om et mentorforløb."

De samme beviskrav genfindes i domstolspraksis: i Køge Svømmeklubsagen lagde landsretten til grund, at leasinggiveren havde **overtrådt § 28, stk. 3** ved ikke at oplyse om den lovbestemte opsigelsesadgang,

hvorefter en formelt »uopsigelig« femårig aftale kunne opsiges, jf. [11078](#) og Højesterets stadfæstelse i [BS-20999/2025-HJR](#).

LOV

Aftaleloven § 38a

Aftaleloven § 38b

Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1

Forbrugerftaleloven § 28, stk. 3

PRAKSIS	Højesteret · Højesteret fastslår, at almenyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	16.01.2026
	Landsretten · Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	08.10.2024
	Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Krav om betaling for ubestilte blade afvist på grund af manglende bevis for aftale	31.12.2000

Klagebehandling, gebyrer og afgørelsernes virkning ved

§ 5 Forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnets afgørelser træffes efter forbrugerklageloven og bekendtgørelsen om klagebehandling. Mønstret i sagsomkostningerne fremgår tydeligt af afgørelserne:

- Forbrugeren betaler et **klagegebyr**, som tilbagebetales, hvis forbrugeren får (helt eller delvist) medhold, jf. [forbrugerklageloven § 27, stk. 2](#). I [18-11554](#) blev gebyret på 400 kr. tilbagebetalt.
- Den erhvervsdrivende, der taber, pålægges **sagsomkostninger** til Nævnenes Hus – typisk 6.000 kr. – jf. [forbrugerklageloven § 28, stk. 1](#) og [bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 27](#). Tilbagebetaling til forbrugeren forrentes efter renteloven fra klagens indgivelse.

Nævnet kan både **tilsidesætte og lempe** vilkår og kan pålægge konkret tilbagebetaling – fx 1.194 kr. i [18-11554](#) og 3.000 kr. for den ubrugte abonnementsperiode i [22-01105](#).

En afgørelse er imidlertid ikke det sidste ord: den erhvervsdrivende kan vælge **ikke at efterleve** afgørelsen og i stedet lade sagen indbringe for domstolene. Det skete netop i [Viasat Guldagerne](#), hvor selskabet meddelte, at det ikke ville følge nævnets afgørelser, men kulancemæssigt forligte en stor del af klagesagerne, mens resten afventede retssagens udfald. Det illustrerer, at nævnets praksis i praksis udvikles i samspil med domstolene, og at principielle vilkårsspørgsmål ofte ender ved by-, lands- og Højesteret.

LOV

Forbrugerklageloven § 27, stk. 2

Forbrugerklageloven § 28, stk. 1

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Urimeligt vilkår om fysisk fremmøde ved opsigelse af fitnessabonnement	06.05.2019
	Forbrugerklagenævnet · Opsigelse af Viasat Guld-abonnement – Forbrugerklagenævnets fortolkning af opsigelsesvilkår	31.12.2002

§ 6 Sammenhæng med domstolspraksis: Højesteret og landsretterne

Domstolene har på en række punkter bekræftet og suppleret Forbrugerklagenævnets linje om binding, opsigelse og urimelige vilkår.

Opsigelse af "uopsigelige" flerårige aftaler (§ 28). I Køge Svømmeklubsagen ændrede Østre Landsret byrettens dom og fastslog, at en leasingaftale om ladestandere var en forbrugeraftale, og at leasinggiveren havde overtrådt [§ 28, stk. 3](#) ved at lade aftalen fremstå som uopsigelig i fem år uden at vejlede om den lovbestemte opsigelsesret, jf. [BS-4980/2023-OLR](#):

"Efter forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1, kan forbrugeren opsig en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem måneder efter aftalens indgåelse."

Vigtigt er, at landsretten **ikke** fandt grundlag for at tilsidesætte hele aftalen som ugyldig efter [aftaleloven § 36](#) – virkningen blev alene, at aftalen kunne opsiges. Højesteret stadfæstede i [BS-20999/2025-HJR](#), at klubben var forbruger og berettiget til at opsig uanset vilkår om uopsigelighed.

Skjulte abonnementer – "abonnementsfælder". I [BS-37131/2022-HJR](#) fastslog Højesteret, at forbrugere, der ved køb til »medlemspris« automatisk blev tilmeldt et betalingsabonnement, ikke var bundet, fordi ordresiderne ikke opfyldte [forbrugeraftaleloven § 12](#) og [§ 8](#):

"Det fremgår ikke på nogen tydelig måde af de ordresider, der er fremlagt i sagen, at kunden indgår en abonnementsaftale ved køb af en vare."

Da forbrugerne ikke var bundet, var betalingerne opkrævet uden civilretligt krav, og fremgangsmåden var »groft vildledende«; selskaberne blev påbudt at tilbagebetale efter [markedsføringsloven § 24](#). Den nærmere onlinemarkedsføringsvinkel behandles i [vildledende-markedsfoering-online](#).

Gebyrer ved førtidig opsigelse. I Velkommensagen havde Sø- og Handelsretten erklæret et frikøbsgebyr på minimum 800 kr. ved opsigelse af en variabel elaftale ugyldigt efter [aftaleloven § 38 c](#), jf. [§ 36](#), fordi et standardiseret »erstatningsbeløb« ikke kan udregnes som et gennemsnitstab på tværs af uafhængige kontrakter; Højesteret afviste direkte anke i [BS-4104/2026-HJR](#), hvorved dommen står ved magt.

Rimelighedsgrænsen for ensidige ændringer. Modstykket til de strenge sager er Trygsagen, hvor Forbrugerombudsmanden anfægtede et varslingsvilkår, der tillod uvarslede prisstigninger. Højesteret tillod først direkte anke som principiel, [BS-20352/2024-HJR](#), og **frifandt** dernæst Tryg, fordi de uvarslede stigninger var beskedne (under 5 %, i gennemsnit ca. 3 % svarende til ca. 105 kr. pr. police, og de fleste kunder ramt kun én gang), jf. [BS-20352/2024-HJR](#). Sagen viser, at bagatelagtige ændringer ikke nødvendigvis er urimelige efter [aftaleloven § 36](#) og [§ 38 c](#).

Uklarhedsreglens grænser. Endelig bekræfter Saxo Banksagen, [BS-2060/2017-OLR](#), at uklarhedsreglen i [aftaleloven § 38 b](#) kun slår igennem, når der reelt er tvivl om vilkårets forståelse; var forretningsbetingelserne klare, opretholdes de.

LOV

[Aftaleloven § 36](#)

[Aftaleloven § 38c](#)

[Aftaleloven § 38b](#)

[Forbrugeraftaleloven § 8](#)

[Forbrugeraftaleloven § 12](#)

[Forbrugeraftaleloven § 28, stk. 3](#)

PRAKSIS

Højesteret · Højesteret afviser direkte anke af dom om ulovligt frikøbsgebyr på 800 kr. ved opsigelse af variabel elaftale

20.03.2026

Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere

16.01.2026

Højesteret · Tryg Forsikrings sag om uvarslede prisstigninger admitteret til Højesteret på grund af principiel karakter	14.01.2025
Højesteret · Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbrugeraftaleloven skal tilbagebetales	07.12.2023
Landsretten · Højesteret frifinder Tryg Forsikring i sag om uvarslede prisstigninger under 5 %	05.02.2026
Landsretten · Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	08.10.2024
Landsretten · Østre Landsret stadfæster dom om Saxo Banks korrektion af afregningspris på valuta	17.06.2021

§ 7 Sammenfattende hovedlinjer

Forbrugerklagenævnets og domstolenes praksis om byrdefulde forbrugervilkår kan sammenfattes i nogle få bærende linjer:

- **Den ufravigelige opsigelsesret er omdrejningspunktet.** En løbende forbrugeraftale kan altid opsiges med 1 måneds varsel efter 5 måneder, og der kan ikke aftales et længere opsigelsesvarsel. Bindings- og forlængelsesvilkår, der går videre, lempes eller tilsidesættes.
- **Vedtagelse er ikke nok – vilkåret skal også være rimeligt.** Nævnet prøver indholdet selvstændigt efter aftaleloven § 36 og § 38 c og lægger vægt på balance, saglighed og om den erhvervsdrivende har en konkret beskyttelsesværdig interesse.
- **Uklarhed og manglende oplysning rammer den erhvervsdrivende.** Uklare standardvilkår fortolkes mod den erhvervsdrivende (§ 38 b), og manglende vejledning om opsigelse efter § 28, stk. 3, samt manglende oplysning efter § 8 og § 12, gør, at bindingen ikke kan håndhæves, eller at forbrugeren slet ikke er bundet.
- **Bevisbyrden ligger overvejende hos den erhvervsdrivende** – både for aftalens eksistens, for individuel forhandling og for opfyldelse af oplysningspligten.
- **Der findes en bagatelgrænse.** Beskedne, sagligt begrundede ændringer (Tryg) og kortere gyldighedsfrister (tilgodebevis) er ikke nødvendigvis urimelige; afgørelsen beror på en konkret skævhedsvurdering.
- **Nævn og domstole spiller sammen.** Nævnets afgørelser er ikke nødvendigvis det sidste ord; principielle vilkårsspørgsmål – fra abonnementsfælder til frikøbsgebyrer – afklares endeligt ved domstolene, der i det væsentlige har bekræftet nævnets forbrugerbeskyttende linje.

Dette emne afgrænses fra ugyldighed efter aftalelovens §§ 31-38 om svig og udnyttelse, jf. [aftalelov-31-38](#).

LOV

[Aftaleloven § 36](#)

[Aftaleloven § 38c](#)

[Forbrugeraftaleloven § 28](#)

REFERENCE Lovgrundlag

7 paragraffer

Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38c
Aftaleloven § 38b	Forbrugeraftaleloven § 8
Forbrugeraftaleloven § 12	Forbrugeraftaleloven § 28
Voldgiftsloven § 7	stk. 2

MATERIALE Citerede afgørelser

18 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

4

20.03.2026	Højesteret afviser direkte anke af dom om ulovligt frikøbsgebyr på 800 kr. ved opsigelse af variabel elaftale	4104-2026
16.01.2026	Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	20999-2025
14.01.2025	Tryk Forsikrings sag om uvarslede prisstigninger admitteret til Højesteret på grund af principiel karakter	20352-2024
07.12.2023	Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbrugeraftaleloven skal tilbagebetales	bs-37131-2022-hjr-bs-37142-2

LANDSRETTE · ANKEINSTANS

3

05.02.2026	Højesteret frifinder Tryk Forsikring i sag om uvarslede prisstigninger under 5 %	7066-12266
08.10.2024	Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	9512-11078
17.06.2021	Østre Landsret stadfæster dom om Saxo Banks korrektion af afregningspris på valuta	3030-3585

FORBRUGERKLAGE ÆVNEN · NÆVN / KLAGEINSTANS

11

26.03.2024	Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning	22/01105
26.03.2024	Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	22/05240
06.05.2019	Urimeligt vilkår om fysisk fremmøde ved opsigelse af fitnessabonnement	18/11554
31.08.2012	Tilgodebevis' gyldighedsperiode på et år ikke urimeligt	01-12-4082
22.09.2011	Krav om efterbetaling for briller efter opsigelse af abonnement afvist grundet uklart aftalevilkår	01-10-7506
31.05.2006	Uopsigelig abonnementsaftale kunne ikke ændres ensidigt til skade for forbrugeren	2004-4015/7-81
15.09.2004	Forbruger kan opsiges træningsaftale før tid pga. urimelig uopsigelsesperiode	2003-541/7-7
31.12.2003	Ugyldig prisstigning på mobilabonnement under bindingsperiode	2002-4054/7-198
31.12.2002	Abonnement på ugemagasin kunne opsiges i henhold til Forbrugeraftaleloven	2000-4052/7-556
31.12.2002	Opsigelse af Viasat Guld-abonnement – Forbrugerklagenævnets fortolkning af opsigelsesvilkår	2002-4013/7-133[- semicolon] 2002-4013/7-26[semicolon] 2002-4013/7-140[semicolon]20
31.12.2000	Krav om betaling for ubestilte blade afvist på grund af manglende bevis for aftale	1999-4041/7-44