

PRAKSISOVERSIGT · AFTALERET

Praksisoversigt over elektronisk aftaleindgåelse og e-signatur

Aftaletidspunkt, ordrebekræftelse, standardvilkår og elektronisk underskrift

Version 2 Opdateret 22. jul. 2026 40 afgørelser · 2002-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Aftaler indgås i dag rutinemæssigt via hjemmesider, apps, e-mail og SMS, men den aftaleretlige ramme er stadig aftalelovens almindelige regler om tilbud og accept – e-handelsloven supplerer alene med proces- og oplysningskrav. Praksis fra navnlig Forbrugerklagenævnet, Sø- og Handelsretten og Forbrugerombudsmanden viser, at et vareudbud på en hjemmeside med bestillingsfunktion som udgangspunkt er et bindende tilbud efter [aftalelovens § 1](#), og at den erhvervsdrivende kun undgår binding ved klare og rettidigt præsenterede forbehold – mens den automatisk genererede ordrebekræftelse efter [e-handelslovens § 12](#) udtrykkeligt ikke fastlægger aftaletidspunktet. På e-signaturesiden gælder efter eIDAS-forordningen art. 25, at en elektronisk signatur ikke kan nægtes retsvirkning alene fordi den er elektronisk, mens spørgsmålet om, hvorvidt et lovbestemt skriftligheds- eller underskriftskrav kan opfyldes digitalt, fortsat afgøres efter det enkelte retsområdes egne regler.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Udbud af varer på en hjemmeside med bestillingsfunktion er som udgangspunkt et bindende tilbud efter aftalelovens § 1, og forbrugerens bestilling er da en bindende accept.
- 02** En erhvervsdrivende kan gøre udbuddet til en ren opfordring til at gøre tilbud efter aftalelovens § 9, men bærer bevisbyrden for, at forbeholdet er tilkendegivet tilstrækkeligt tydeligt og tidligt i bestillingsforløbet.
- 03** Et forbehold, der først præsenteres i ordrebekræftelsen, kan ikke ændre på, at der allerede er fremsat et bindende tilbud.
- 04** Forbrugerklagenævnet stiller – når forbeholdet er gyldigt vedtaget – en særlig forpligtelse til, at det også fremhæves i den automatisk genererede kvitteringsmail; en mail med ordrenummer, samlet pris, fakturerings- og forsendelsesoplysninger uden forbehold anses ellers som en accept.
- 05** Den elektroniske ordrebekræftelse efter e-handelslovens § 12, stk. 1, er ikke afgørende for, hvornår der er indgået en aftale; kerneområdet for §§ 10-12 er ifølge forarbejderne at sikre tjenestemodtageren mod fejlbestilling.
- 06** Efter modtagelseslæren i e-handelslovens § 12, stk. 2, anses ordre og ordrebekræftelse for modtaget, når adressaten har adgang til meddelelsen – ikke når den kommer til adressatens kundskab.

- 07 En e-post, der på grund af teknisk nedbrud eller lukket adgang til postkassen ikke kan åbnes, kan efter forarbejderne næppe anses for modtaget.
- 08 Tjenesteyderen skal efter e-handelslovens § 11, stk. 1, stille tekniske hjælpeværktøjer til rådighed, så indtastningsfejl kan findes og rettes inden ordreafgivelsen – typisk en opsamlingside med oversigt over de afgivne oplysninger og mulighed for at gå tilbage.
- 09 Efter e-handelslovens § 11, stk. 2, skal kontrakt- og standardbetingelser stilles til rådighed, så tjenestemodtageren kan oplagre eller gengive dem; en spærring mod at gemme betingelserne er ikke tilladt.
- 10 Click-wrap – aktiv afkrydsning af et felt med link til vilkårene, hvor gennemførelse ikke er mulig uden accept – kan efter Sø- og Handelsrettens praksis bære endog byrdefulde vilkår som en eksklusiv værnetingsklausul, i hvert fald mellem professionelle.
- 11 Vilkår, der er placeret bagest i lange betingelser og kræver flere klik at finde, opfylder ikke kravene til klar og tydelig præsentation, jf. Forbrugerombudsmandens praksis.
- 12 Aftalelovens § 32, stk. 1, er den centrale ventil ved prisfejl online: den erhvervsdrivende er ikke bundet, hvis forbrugeren indså eller burde indse fejlen – men bevisbyrden herfor påhviler den erhvervsdrivende.
- 13 Ved kampagner med annonceret rabat "op til 70 %" er en faktisk rabat på ca. 70 % ikke i sig selv nok til, at forbrugeren burde indse en prisfejl; købsmønstret (fx fem ure på 25 minutter) kan derimod tippe vurderingen.
- 14 En elektronisk signatur må efter eIDAS art. 25, stk. 1, ikke nægtes retsvirkning alene fordi den er elektronisk, og en kvalificeret elektronisk signatur har efter art. 25, stk. 2, samme retsvirkning som en håndskreven underskrift.
- 15 Brug af digital signatur skaber efter Justitsministeriets udvalgs opfattelse en formodning for, at dokumentet er signeret af certifikatindehaveren – en formodning der kan afkræftes ved modbevis under den frie bevisbedømmelse.
- 16 eIDAS regulerer ikke, om et nationalt formkrav om skriftlighed eller underskrift kan opfyldes digitalt; det afgøres fortsat efter reglerne på det pågældende retsområde.
- 17 Højesteret har fastholdt, at et lovbestemt skriftlighedskrav ikke uden videre kan opfyldes ved e-mail, og at parternes hidtidige mailkommunikation eller modtagerens kvittering ikke i sig selv gør den digitale form gyldig.
- 18 E-handelslovens §§ 10, 11, stk. 1, og 12, stk. 1, gælder ikke for aftaler indgået udelukkende ved e-mail, SMS eller lignende individuel kommunikation, og §§ 10, 11, stk. 1, og 12 kan fraviges ved aftale mellem erhvervsdrivende.

19 En e-mail kan udgøre en bindende viljeserklæring med vidtrækkende virkning – Højesteret har anerkendt, at formuleringen "jeg har ikke mulighed for at tilbagebetale lånet nu" udgjorde en skylderkendelse, der afbrød forældelsen.

20 I elektroniske indleveringssystemer bærer afsenderen risikoen for, at erklæringen er teknisk afsluttet og gjort tilgængelig for modtageren; delvist udfyldte data hos systemudbyderen er ikke en indgivet erklæring.

To regelsæt i lag: aftaleloven bærer bindingen, e-handelsloven bærer processen

Den aftaleretlige binding ved elektronisk handel hviler ikke på e-handelsloven, men på aftalelovens almindelige regler. [Aftalelovens § 1](#) fastslår, at "[t]ilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren", og [§ 2](#) og [§ 7](#) supplerer med regler om acceptfrist og tilbagekaldelse. Disse regler er teknologineutrale og anvendes uændret, når tilbud og accept udveksles via en hjemmeside, en app, en e-mail eller en SMS.

E-handelsloven – lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel – gennemfører e-handelsdirektivet 2000/31/EF og lægger et lag af proces-, oplysnings- og gennemsigtighedskrav ovenpå. Loven gælder efter [§ 1, stk. 1](#) for "tjenester i informationssamfundet", dvs. tjenester med kommercielt sigte, der leveres online på individuel anmodning. Af de almindelige bemærkninger til lovforslaget fremgår, at afgrænsningen er central:

Uden for lovforslagets anvendelsesområde falder således alle elektroniske tjenester, der ikke lever op til nævnte definition, f.eks. fordi den enten ikke kan karakteriseres som kommerciel, online eller som leveret på individuel anmodning. Offlinetjenester er derfor ikke omfattet af lovforslaget. Når en tjenesteydelse tilbydes online, men varen leveres offline, er det kun online-delen, der omfattes af lovforslaget.

Forarbejderne understreger videre, at offline-delen – den fysiske levering – "derimod [er] undergivet den øvrige gældende lovgivning som f.eks. købeloven, aftaleloven og markedsføringsloven". Lovgiver har med andre ord bevidst holdt aftaleindgåelsens materielle regler uden for e-handelsloven.

De centrale bestemmelser om selve aftaleindgåelsesforløbet er:

Bestemmelse	Indhold	Direktivgrundlag
§ 10, stk. 1	Oplysning inden ordreafgivelse om tekniske led, opbevaring af kontrakten, hjælpeværktøjer til at rette indtastningsfejl og sprog	art. 10, stk. 1
§ 11, stk. 1	Tekniske hjælpeværktøjer til at finde og rette indtastningsfejl inden ordreafgivelse	art. 11, stk. 2
§ 11, stk. 2	Kontrakt- og salgsbetingelser skal kunne oplagres eller gengives	art. 10, stk. 3
§ 12, stk. 1	Elektronisk ordrebekræftelse uden unødigt forsinkelse	art. 11, stk. 1, 1. led
§ 12, stk. 2	Modtagelseslæren: ordre og bekræftelse modtaget, når adressaten har adgang	art. 11, stk. 1, 2. led

§ 13	Undtagelse for ren e-mail/SMS-kommunikation og fravigelsesadgang B2B	art. 10, stk. 4 og art. 11, stk. 3
------	--	------------------------------------

Hertil kommer den generelle oplysningspligt i § 7 (navn, etableringsadresse, e-postadresse, CVR-nummer m.v.), prisinformationskravet i § 8 og kravet i § 9 om, at kommerciel kommunikation skal kunne identificeres som sådan. Forbrugerombudsmanden har håndhævet § 7 konkret over for teleselskaber, der ikke oplyste e-mailadresse og CVR-nummer på deres hjemmesider, jf. [Forbrugerombudsmandens sag om teleselskabernes hjemmesider](#).

Endelig sikrer [e-handelsdirektivets artikel 9, stk. 1](#), at medlemsstaternes retssystemer skal gøre det muligt at indgå kontrakter elektronisk, og at juridiske krav til aftaleindgåelsen hverken må hindre elektroniske kontrakter eller fratage dem retlig virkning. Direktivet tillader dog undtagelser for bl.a. aftaler om rettigheder over fast ejendom, kautionsaftaler indgået af privatpersoner og familie- og arveretlige aftaler.

LOV	Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 2	Aftaleloven § 7	E-handelsloven § 1, stk. 1
	E-handelsloven § 7	E-handelsloven § 8	E-handelsloven § 9	E-handelsloven § 10, stk. 1
	E-handelsloven § 11, stk. 1, 2	E-handelsloven § 12, stk. 1, 2	E-handelsloven § 13	

PRAKSIS **Forbrugerombudsmanden** · Teleselskaber retter ind efter påtale om manglende e-mailadresse og CVR-nummer på hjemmesider i henhold til E-handelsloven

14.12.2009

§ 2 Ordrebekræftelsen fastlægger ikke aftaletidspunktet – forarbejderne kerneudsagn

Det hyppigste misforståelsespunkt i elektronisk aftaleret er, at [e-handelslovens § 12, stk. 1](#) om elektronisk ordrebekræftelse skulle bestemme, hvornår aftalen er indgået. Det gør bestemmelsen udtrykkeligt ikke. Forarbejderne til bestemmelsen – som gennemfører [e-handelsdirektivets artikel 11, stk. 1](#) – siger det med al ønskelig klarhed:

Den elektroniske ordrebekræftelse er ikke afgørende for, hvornår der er indgået en aftale. Kerneområdet for §§ 10-12 er at sikre ordremodtager mod afgivelse af en bestilling, der ikke svarer til det ønskede og ikke at fastlægge, hvornår der er indgået en aftale.

Dette bekræftes i forarbejderne til § 13, hvor formålet med hele blokken beskrives:

Lovforslagets §§ 10-12 er møntet på det særlige medie og den særlige teknik, som anvendes, når der indgås aftaler via internetsider. Internetsider er en facilitet, der er indrettet og stillet til rådighed af tjenesteyderen på dennes præmisser. De nævnte bestemmelser er derfor beregnet til at sikre gennemsigtighed og undgå fejl i relation til selve ordreafgivelsen.

Aftaletidspunktet afgøres derfor efter aftalelovens tilbuds- og acceptregler og efter, hvad parterne konkret har aftalt. Om selve bekræftelsespligten præciserer forarbejderne, at det ikke er tilstrækkeligt at bekræfte ordren på anden vis end elektronisk, og at det tidsmæssige krav "især under hensyn til den anvendte teknologi og de tekniske muligheder, tjenesteyderen stiller til rådighed", skal fortolkes som "en ganske kort tidsperiode". Efter direktivets betragtning 34 kræves ingen særskilt ordrebekræftelse, hvis tjenesteyderen straks efter ordreafgivelsen leverer den bestilte ydelse elektronisk.

At bekræftelsen ikke retligt fastlægger aftaletidspunktet, betyder dog ikke, at dens udformning er ligegyldig. Tværtimod viser praksis, at bekræftelsens ordlyd og fremtoning er stærkt medbestemmende for, hvad modtageren med føje kunne indrette sig på – se afsnittet nedenfor om Forbrugerklagenævnets Black Friday-sager samt [Forbrugerklagenævnets afgørelse 01-08-5602](#), hvor et rejsebureaus e-mails med emnerne "Bekræftelse af bestilling" og "Bekræftelse betaling" gav forbrugeren "en berettiget forventning om, at betalingen var gennemført, og at billetterne var gyldige rejsedokumenter". Rejsebureauet blev pålagt at erstatte merudgiften til nye billetter, selv om betalingen reelt var mislykket.

Forbrugerombudsmanden har omvendt lagt til grund, at en e-mail om mislykket betaling efter ordreafgivelse er en ren servicemeddelelse uden for spamforbuddet, netop fordi den kun sendes i situationer, hvor "forbrugeren allerede havde indgået en bindende aftale med virksomheden", jf. [Forbrugerombudsmandens vurdering af e-mails om mislykket betaling](#). Det illustrerer, at aftalen efter almindelig opfattelse er indgået allerede ved ordreafgivelsen – uafhængigt af betalingsgennemførelsen og af den elektroniske kvittering.

LOV

[E-handelsloven § 12, stk. 1, 2](#)[E-handelsloven § 13](#)[Markedsføringsloven § 10, stk. 1](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Erstatning for merudgift til flybilletter grundet vildledende betalingsbekræftelse

13.05.2009

Forbrugerombudsmanden · E-mail om mislykket betaling efter ordreafgivelse er ikke spam

14.06.2022

§ 3 Hjemmesiden som bindende tilbud eller som opfordring til at gøre tilbud

Kernespørgsmålet i dansk praksis er, om et vareudbud på en hjemmeside er et **bindende tilbud** efter [aftalelovens § 1](#) – hvor forbrugers bestilling er accepten – eller blot en **opfordring til at gøre tilbud** efter [aftalelovens § 9](#), hvor forbrugers bestilling er tilbuddet, som den erhvervsdrivende frit kan afslå.

Forbrugerklagenævnet har siden begyndelsen af 2000-tallet fastholdt et klart udgangspunkt. Allerede i [2001-4021/7-172](#) om køb af et kamera til 5.844 kr. fandt nævnet, at udbuddet af varer på hjemmesiden "udgjorde et bindende tilbud i henhold til [aftaleloven § 1]", og at der forelå en endeligt bindende aftale, da forbrugeren rettidigt accepterede via bestillingsfunktionen, jf. også [aftalelovens § 7](#). Samme udgangspunkt anvendes ved onlineauktioner, hvor "hammerslag" udgør den bindende aftale, jf. [2008-642/7-151](#), og ved onlinevæddemål, jf. [18/06498](#).

Den erhvervsdrivende kan fravige udgangspunktet, men skal gøre det tydeligt og rettidigt. Mønsteret i praksis kan sammenfattes således:

- **Forbehold først i ordrebekræftelsen: ikke tilstrækkeligt.** I [01-08-4921](#) (havetraktor annonceret til 899 kr. i stedet for 8.999 kr.) havde sælgeren taget forbehold for prisfejl i ordrebekræftelsen. Nævnet fandt, at "et sådant forbehold ikke kan ændre på, at der allerede er fremsat et bindende tilbud", og at sælgeren ikke havde godtgjort, at udbuddet på tilstrækkelig tydelig måde var præsenteret som en opfordring til at gøre tilbud.
- **Forbehold vist i umiddelbar tilknytning til bestillingsflowet og med tvungen accept: tilstrækkeligt.** I [2002-4031/7-2141](#) om en harddisk skulle kunden markere en rubrik med ordreoptagelsesvilkår, hvorefter den fremsendte e-mail udtrykkeligt "ikke [var] en juridisk bindende ordrebekræftelse", men "alene et elektronisk svar fra en computer til at fastslå, om det rigtige er indtastet". Et flertal i nævnet lagde vægt på "internetmediets specielle karakter, hvor ikke alle informationer kan rummes i ét skærmbillede", og på at

ordren ikke kunne gennemføres uden accept af forbeholdet. Et mindretal mente, at forbeholdet kom for sent i flowet, da det først blev vist efter valg af varer, forsendelses- og betalingsform.

- **Aktivt flueben ved forbehold om manuel bekræftelse: tilstrækkeligt.** I [13/13683](#) om to iPhones til 1.951,50 kr. pr. stk. skulle forbrugeren aktivt sætte flueben ved teksten "Jeg accepterer salgs-, leverings- og abonnementsbetingelserne samt at der tages forbehold for prisfejl. Endelig aftale mellem kunden og den erhvervsdrivende anses for indgået, når ordren er modtaget hos den erhvervsdrivende og bekræftet af den erhvervsdrivende". Nævnet fandt forbeholdet gyldigt vedtaget. Sagen viser samtidig bevisbyrdefordelingen: forbrugeren, der hævdede en efterfølgende telefonisk godkendelse, havde bevisbyrden for den påberåbte aftale og løftede den ikke.
- **Tydeligt forbehold om særskilt ordrebekræftelse: tilstrækkeligt.** Samme resultat i [24/06273](#) om køb af et grafikkort, hvor nævnet lagde til grund, at forbeholdet om, at bindende aftale først indgås ved ordrebekræftelsen, var tilstrækkeligt tydeligt.

At sondringen ikke er formalistisk, men beror på en konkret vurdering af det samlede bestillingsflow, illustreres af [2003-4031/7-517](#), hvor nævnet på ny anvendte trekløveret § 1, § 9 og § 32, stk. 1 på et påstået prisfejlstilfælde.

LOV	Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 7	Aftaleloven § 9	Aftaleloven § 32, stk. 1
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Manglende bindende købsaftale ved køb af grafikkort grundet tydeligt forbehold om ordrebekræftelse			31.03.2025
	Forbrugerklagenævnet · Aftale om væddemål var ikke bindende for den erhvervsdrivende, da forbrugeren måtte indse, at oddset var fejlsat			09.07.2018
	Forbrugerklagenævnet · Bindende tilbud eller opfordring til at gøre tilbud ved køb af iPhones på webshop			27.10.2013
	Forbrugerklagenævnet · Bindende aftale trods prisfejl på havetraktor?			11.03.2009
	Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld ring købt på internetauktion - Fortrydelsesret ved fjernsalg			29.02.2008
	Forbrugerklagenævnet · Bindende tilbud på hjemmeside trods prisfejl?			26.08.2004
	Forbrugerklagenævnet · Bindende tilbud og misligholdelse ved online køb			31.12.2002
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Manglende bindende aftale ved online køb grundet forbehold i ordreoptagelsesvilkår			31.12.2002

§ 4 Black Friday-sagerne 2022: kvitteringsmailens udformning som selvstændig bindingsfaktor

En markant udvikling kom med Forbrugerklagenævnets afgørelser af 31. maj 2023 i en række sager, der udsprang af den samme "BLACK WEEK SPAR OP TIL 70 %" -kampagne i november 2022. Sagerne er principielle, fordi nævnets flertal anerkender, at et gyldigt vedtaget forbehold i handelsbetingelserne **ikke er nok**, hvis den efterfølgende automatisk genererede e-mail i sin fremtoning ligner en accept.

I [22/17398](#) (Garmin Fenix 7S til 2.006 kr. mod normalpris 6.689 kr.) formulerede flertallet standarden således: den erhvervsdrivende har

en særlig forpligtelse til tydeligt at fremhæve i den automatisk genererede e-mail, at der ikke var indgået en bindende aftale.

Da e-mailen med emnet "Tak for din bestilling på X.dk" indeholdt oplysninger om fakturering, samlet pris, ordrenummer, ordredato og forsendelse – men intet forbehold – anså flertallet den for "en bekræftelse på forbrugers køb". Der forelå dermed en bindende aftale, medmindre forbrugeren indså eller burde have indset prisfejlen. Et mindretal fandt derimod, at forbrugeren ved accept af handelsbetingelserne var bekendt med kravet om en særskilt ordrebekræftelse.

Samme ræsonnement anvendtes i [23/01132](#) om syv par sko og en træningstrøje til 1.659 kr. mod normalpris 5.544 kr. Her nåede nævnet frem til, at selskabet "på tilstrækkelig tydelig vis havde tilkendegivet, at prisoplysningerne på hjemmesiden alene var en opfordring til at afgive tilbud" – men at kvitteringsmailen alligevel bandt selskabet.

De tre sager viser samtidig, at udfaldet afgøres af ond tro-vurderingen, ikke af bindingsspørgsmålet alene:

Sag	Vare og rabat	Bindende aftale?	Ond tro efter § 32, stk. 1?	Udfald
22/17398	1 ur, 70,01 % rabat	Ja (kvitteringsmail)	Nej	Levering, subsidiært 4.683 kr.
23/01132	7 par sko + trøje, 70,02 % rabat	Ja (kvitteringsmail)	Nej	Levering, subsidiært 3.885 kr.
23/00052	5 ure bestilt på 25 min., ca. 70 % rabat	Ja (kvitteringsmail)	Ja	Ingen aftale – klager fik ikke medhold

I [23/00052](#) lagde flertallet netop vægt på, at forbrugeren bestilte fem ure inden for 25 minutter, og fandt efter en samlet vurdering, at han "i hvert fald burde have indset, at der forelå en prisfejl". Nævnet afviste desuden, at vilkåret om, at bindende aftale først indgås ved ordrebekræftelsen, i sig selv var urimeligt efter [aftalelovens § 36](#), jf. [§ 38 c](#) – spørgsmålet om urimelige vilkår behandles nærmere under [aftalelov-31-38](#).

LOV

[Aftaleloven § 1](#)[Aftaleloven § 9](#)[Aftaleloven § 32, stk. 1](#)[Aftaleloven § 36](#)[Aftaleloven § 38c](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Bindende aftale om urkøb trods prisfejl og handelsbetingelser	31.05.2023
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Ingen bindende aftale ved prisfejl på ure trods ordrekvittering	31.05.2023
	Forbrugerklagenævnet · Bindende aftale om køb af sko og træningstrøje trods prisfejl og forbehold i handelsbetingelser	31.05.2023

§ 5 Prisfejl og god tro: aftalelovens § 32, stk. 1, som ventil i onlinemiljøet

Når et hjemmesideudbud er et bindende tilbud, er den erhvervsdrivendes eneste reelle udvej [aftalelovens § 32, stk. 1](#): en viljeserklæring, der ved fejlskrift eller anden fejltagelse har fået et andet indhold end tilsigtet, binder ikke afgiveren, hvis modtageren indså eller burde indse fejlen. Bevisbyrden for modtagerens onde tro påhviler efter fast nævnspraksis den erhvervsdrivende.

Den strenge bevisbyrde illustreres af [01-08-4921](#). Sælgeren anførte, at forbrugeren måtte have bemærket, at andre havetraktorer lå i et betydeligt højere prisleje. Nævnet afviste dette og bemærkede,

at det ikke er usædvanligt, at varer udbydes til særdeles favorable priser på internettet.

Erstatningen blev fastsat til differencen mellem den aftalte pris (899 kr.) og varens pris på aftaletidspunktet (8.999 kr.), altså 8.100 kr. – samme opgørelsesprincip som i Black Friday-sagerne, hvor de subsidiære beløb (4.683 kr. henholdsvis 3.885 kr.) svarede til differencen mellem den aftalte pris og normalprisen.

Ond tro kan derimod statueres, når købers eller spillers egne forudsætninger peger på, at fejlen var åbenbar:

- I [18/06498](#) var det tilbudte odds 3,25, mens det korrekte var i størrelsesordenen 1,50. Nævnet lagde vægt på, at forbrugeren havde haft spillekonto siden 2013 og dermed "et vist kendskab til odds og de mekanismer, der anvendes", samt at han spillede for 5.000 kr. mod et normalt gennemsnitsindsud på ca. 400 kr. Den erhvervsdrivende var derfor ikke bundet.
- I [23/00052](#) var det købsmønsteret – fem ure på 25 minutter – der udløste ond tro, mens den blotte rabatprocent i de parallelle sager ikke var nok.

Det praktiske mønster er dermed: **rabattens størrelse alene er sjældent nok**, når den erhvervsdrivende selv har annonceret rabatter "op til 70 %" og den faktiske rabat ligger på 70,0-70,1 %; det er købers adfærd, ekspertise eller mængden af bestillinger, der tipper vurderingen. Hertil kommer, at hurtig reaktion fra den erhvervsdrivende har betydning: i [2002-4031/7-2141](#) lagde nævnet vægt på, at sælgeren "uden ugrundet ophold" meddelte, at ordren ikke kunne accepteres.

LOV	Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 32, stk. 1	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Ingen bindende aftale ved prisfejl på ure trods ordrekvittering		31.05.2023
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Bindende aftale om urkøb trods prisfejl og handelsbetingelser		31.05.2023
	Forbrugerklagenævnet · Bindende aftale om køb af sko og træningstrøje trods prisfejl og forbehold i 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
	Forbrugerklagenævnet · Bindende aftale trods prisfejl på havetraktor?		11.03.2009
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Manglende bindende aftale ved online køb grundet forbehold i ordreoptagelsesvilkår		31.12.2002

§ 6 E-handelslovens § 11: opsamlingssiden, rettelse af indtastningsfejl og lagring af vilkår

[E-handelslovens § 11, stk. 1](#) pålægger tjenesteyderen at stille "hensigtsmæssige, effektive og tilgængelige tekniske hjælpeværktøjer" til rådighed, så tjenestemodtageren kan finde og rette indtastningsfejl inden ordreafgivelsen. Forarbejderne til bestemmelsen er usædvanligt konkrete om, hvad kravet indebærer:

Indtastningsfejl vil for eksempel kunne opdages, hvis tjenestemodtageren inden ordreafgivelsen præsenteres for en oversigt over afgivne oplysninger i et skærbillede samt ved anvendelsen af »accept-knapper« i ordreforløbet, således at tjenestemodtageren får lejlighed til at bekræfte de indrapporterede oplysninger. Tidsmæssigt er direktivet opfyldt, blot de tekniske funktioner er til rådighed forud for aktiveringen af ordreafgivelsen.

Og videre om den tekniske udformning:

Består ordrefunktionen af indtastning i flere skærbilleder, førend ordren kan afgives, kan det tekniske hjælpeværktøj for eksempel være et ikon, der ved aktivering gør det muligt at komme tilbage til de foregående skærbilleder, hvori der allerede er sket indtastning, for at korrigere denne.

Det er med andre ord den klassiske **opsamlingsside** – et sammenfattende skærbillede med de indtastede oplysninger og en mulighed for at gå tilbage og rette – som lovgiver har haft i tankerne. Forbrugerombudsmanden har udmøntet dette i praksis, jf. [Forbrugerombudsmandens fortolkning af e-handelslovens krav om hjælpeværktøjer til at rette indtastningsfejl](#), og har i sine [retningslinjer for kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler](#) sammenkoblet e-handelslovens §§ 10 og 11 med kreditaftalelovens § 7 a og forbrugerftalelovens § 13, stk. 1:

Efter e-handelslovens § 10 skal tjenesteyderen indrette sin hjemmeside på en sådan måde, at forbrugeren inden en ordre afgives får oplysninger om de forskellige tekniske led i forbindelse med kontraktens indgåelse. Efter lovens § 11 skal en tjenesteyder endvidere gøre det muligt for forbrugeren at finde og rette indtastningsfejl, inden en bestilling afgives.

§ 11, stk. 2 om lagring og gengivelse af kontrakt- og salgsbetingelser er den elektroniske pendant til papirkontraktens dokumentationsfunktion. Forarbejderne fastslår, at det skal være muligt at opbevare kontrakten og oplysningerne, "på en sådan måde, at kontrakten og oplysningerne i en rimelig periode er tilgængelige for fremtidig reference og kan reproducere uændrede", og at:

Bestemmelsen er til hinder for, at tjenesteyderen på f.eks. en internetside lægger en spærring ind, der umuliggør oplagring af de generelle salgsbetingelser for tjenestemodtageren.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med § 10, stk. 1, nr. 2, hvorefter tjenesteyderen skal oplyse, om kontrakten opbevares og er tilgængelig – men efter forarbejderne ikke har pligt til at opbevare den. Netop derfor er det væsentligt, at tjenestemodtageren selv kan gemme betingelserne.

Om oplysningskravene efter § 10, stk. 1 understreger forarbejderne, at oplysningerne skal gives, "inden tjenestemodtageren teknisk afgiver en ordre ved f.eks. at klikke på et ikon i det relevante skærbillede", og at de skal være "fremhævede, så de er lette at få øje på, ligesom de skal være affattet på en måde, så de ikke er unødigt vanskelige at tilegne sig". Vejledningspligten efter nr. 1 omfatter "de praktiske skridt, tjenestemodtageren skal foretage for, at der kan dannes en kontrakt, og ikke de juridiske aspekter ved kontraktens indgåelse".

EU-Domstolen har i [C-249/21](#) taget stilling til den parallelle – men forbrugerbeskyttelsesretlige – problemstilling om, hvilken tekst der skal stå på selve bestillingsknappen, for at forbrugeren utvetydigt bekræfter en betalingsforpligtelse. Sagen viser, at kravene til det afsluttende klik ikke kun stilles af e-handelsloven, men også af forbrugerrettighedsdirektivet; de nærmere forbrugerbeskyttende oplysnings- og fortrydelsesregler behandles under [forbrugerbeskyttelse](#).

LOV	E-handelsloven § 10, stk. 1	E-handelsloven § 11, stk. 1, 2	
PRAKSIS	EU-Domstolen · Fortolkning af betalingsoplysninger ved e-handel: Betydningen af teksten på bestillingsknappen		07.04.2022
	Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens fortolkning af E-handelslovens krav om hjælpeværktøjer til at rette indtastningsfejl		14.12.2009

Click-wrap: elektronisk inkorporering af standardvilkår, også byrdefulde

§ 7

Spørgsmålet om, hvornår standardvilkår er vedtaget elektronisk, er i dansk praksis afgjort mest markant af Sø- og Handelsretten i [BS-20469/2023-SHR](#). Et advokatanpartsselskab havde oprettet en virksomhedskonto på Trustpilots platform for at kunne rapportere negative anmeldelser. Under oprettelsen skulle advokaten aktivt afkrydse en boks med teksten:

I accept the Trustpilot terms and conditions and agree to receive performance suggestions and company updates from Trustpilot A/S.

Teksten indeholdt et hyperlink til de engelsksprogede "Terms of Use and Sale for Businesses", og det var ikke muligt at gennemføre tilegnelsen af virksomhedsprofilen uden at acceptere vilkårene. Vilkårenes punkt 60B indeholdt en eksklusiv værnetingsklausul til fordel for domstolene i England og Wales.

Sagsøgeren gjorde gældende, at klausulen var "skjult i 25 siders engelsksprogede vilkår", ikke fremhævet, og at accepten var afgivet under en form for tvang, fordi den var eneste vej til at få anmeldelserne fjernet. Retten afviste dette:

Retten finder, at parterne under de beskrevne omstændigheder, og idet der ikke i øvrigt ses at være anført forhold, der kan føre til en anden vurdering, har indgået en værnetingsaftale, der fører til, at domstolene i England og Wales er enekompetente til at behandle den foreliggende tvist, jf. Haagerkonventionens artikel 3, 5 og 6 og [retsplejelovens § 245](#).

Retten lagde afgørende vægt på tre forhold: at accepten var **aktiv** (afkrydsning), at vilkårene var **umiddelbart tilgængelige via link ved acceptboksen**, og at accepten var afgivet af en professionel part. Afgørelsen er i tråd med den ældre praksis om værnetingsklausuler i standardvilkår, som parterne påberåbte sig i sagen, herunder **UfR 1975.607 SH** og **UfR 1985.1101 V**, samt den nyere praksis om click-wrap, herunder **UfR 2021.2928 Ø**.

Afgørelsen skal sammenholdes med [e-handelslovens § 11, stk. 2](#), der giver den formelle minimumsramme: vilkårene skal kunne oplagres eller gengives. Praksis viser dog, at inkorporeringsspørgsmålet ikke afgøres af § 11 alene, men af de almindelige aftaleretlige krav til vedtagelse: jo mere byrdefuldt vilkåret er, jo mere skal der til, før det anses for vedtaget – og modsat gælder, at professionelle parter er underlagt en skærpet undersøgelsespligt.

I forbrugerforhold er tærsklen højere. Forbrugerombudsmanden har i [sagen om onlineauktionsplatformen](#) kritiseret, at oplysningen om, at virksomhedens egne ansatte kunne byde, kun fremgik som det sidste punkt i auktionsvilkårene og krævede flere klik at finde. Oplysningen "skal fremgå klart, tydeligt og iøjnefaldende ved auktionsvarerne" og "må ikke gemmes i vilkårstekster eller kræve særlige navigeringstrin for at blive læst". Tilsvarende fandt Forbrugerombudsmanden i [sagen om online konkurrencer](#) – hvor samtykketeksten først var synlig på side 6 i konkurrencebetingelserne og var blandet sammen med konkurrencevilkår og fortrolighedspolitik – at de indhentede samtykker ikke opfyldte lovgivningens krav. Og i [sagen om obligatoriske abonnementer ved online varekøb](#) blev det fastslået, at oplysninger om et sammenkædet abonnement skal være "lige så tydelige som oplysningerne om varerne".

Endelig gælder, at ren tavshed ikke bliver til accept, fordi kommunikationen er elektronisk. I [Forbrugerombudsmandens sag om online profiler](#) fandt ombudsmanden, at en fremgangsmåde, hvor tavshed

betrages som accept af en gratis prøveperiode, som udgangspunkt er i strid med god markedsføringsskik. Om stiltiende og negativ aftalebinding henvises til [aftalelov-31-38](#).

LOV	E-handelsloven § 11, stk. 2	Markedsføringsloven § 3, stk. 1	Retsplejeloven § 245
PRAKSIS	Sø- og Handelsretten · Sø- og Handelsretten afviser sag mod Trustpilot grundet værnetingsaftale Forbrugerombudsmanden · Mangelfulde prisoplysninger og skjult information om ansattes budgivning på onlineauktion Forbrugerombudsmanden · Utydelig markedsføring af obligatorisk abonnement ved online varekøb Forbrugerombudsmanden · Adressevirksomheds praksis med stiltiende accept af online profil er i strid med god markedsføringsskik		
			19.12.2023
			13.11.2025
			01.01.2017
			10.03.2011

§ 8 Modtagelseslæren i § 12, stk. 2: adgang, ikke kundskab

[E-handelslovens § 12, stk. 2](#) fastslår, at en elektronisk ordre og den elektroniske ordrebekræftelse "anses som modtaget, når adressaterne har adgang til disse". Bestemmelsen gennemfører [e-handelsdirektivets artikel 11, stk. 1, 2. led](#), og forarbejderne præciserer rækkevidden:

Modtagelse af ordre og ordrebekræftelse anses for modtaget, når parterne, som de er adresseret til, har adgang til meddelelserne. Det afgørende er derfor ikke, hvornår der foreligger kendskab til meddelelserne, men hvornår adressaterne rent faktisk har haft mulighed for at gøre sig bekendt med deres indhold via deres elektroniske postkasse.

Dette er en ren **adgangs-** eller **modtagelseslære**, ikke en kundskabslære – parallelt med aftalelovens system, hvor et antagende svar skal være "kommet frem" inden acceptfristens udløb, jf. [aftalelovens § 2, stk. 1](#). Forarbejderne trækker dog en vigtig grænse nedad:

En e-post med tilhørende fil, som af tekniske årsager eller på grund af teknisk nedbrud ikke kan åbnes af modtageren, kan næppe anses for modtaget i direktivets forstand, da modtageren ikke har adgang til at gøre sig bekendt med denne. Ligeledes vil en e-post, som ikke kan åbnes, fordi internetudbyderen har lukket adgangen til den elektroniske postkasse, heller ikke kunne anses for modtaget i direktivets forstand.

Risikoen for tekniske forhindringer, som adressaten ikke har indflydelse på, ligger dermed hos afsenderen. Den samme sondring genfindes i forvaltningsretten, hvor Folketingets Ombudsmand i [sag 2016-34 om meddelelser i en bilsynssag sendt via Offentlig Digital Post](#) gengiver forarbejderne til lov om Offentlig Digital Post:

En meddelelse, der sendes i Offentlig Digital Post, er tilgængelig, når adressaten vil kunne fremkalde meddelelsen på en almindeligt fungerende computer tilsluttet internettet med almindeligt tilgængelige programmer og dermed gøre sig bekendt med meddelelsens indhold. ... Opstår sådanne problemer, som adressaten ikke har indflydelse på, kan en meddelelse til en borger eller virksomhed ikke anses for at være kommet frem, før forhindringen er ophørt.

Bemærk, at [§ 12, stk. 2](#) – i modsætning til [§ 12, stk. 1](#) – også gælder for aftaler indgået udelukkende ved e-mail og lignende individuel kommunikation. Forarbejderne til [§ 13](#) fastslår udtrykkeligt:

Reglerne i forslagens § 11, stk. 2, om at tjenesteyderen skal stille kontraktbetingelser m.v. til rådighed for tjenestemodtageren, og § 12, stk. 2, om hvornår en ordre skal anses for modtaget, gælder derimod også for elektronisk post og anden individuel kommunikation.

Modtagelseslæren har direkte betydning for acceptfrister, reklamlationsfrister og påkrav afgivet elektronisk, og den er derfor en af de mest praktisk anvendelige regler i hele e-handelsloven.

LOV

Aftaleloven § 2, stk. 1

E-handelsloven § 11, stk. 2

E-handelsloven § 12, stk. 1, 2

E-handelsloven § 13

§ 9 Bevis for at den elektroniske viljeserklæring stammer fra parten

Det praktisk vanskeligste spørgsmål ved elektronisk aftaleindgåelse er sjældent, *om* en erklæring binder, men *om den kom fra den påståede afsender*. Dansk ret hylder princippet om bevisbedømmelsens frihed, jf. [retsplejelovens § 344, stk. 2](#), og der findes ingen særlig bevisregel for digitale erklæringer.

Justitsministeriets udvalg formulerede udgangspunktet i [Betænkning nr. 1456/2004 om e-signaturs retsvirkninger](#):

Brugen af en digital signatur i forbindelse med udstedelsen af et elektronisk dokument skaber en formodning for, at det elektroniske dokument er signeret af den person, som angives i det certifikat, der hører til den elektroniske signatur. Dette svarer til, at tilstedeværelsen af en håndskreven signatur skaber en formodning for, at dokumentet er udstedt af den, hvis signatur er anvendt.

Udvalget tilføjede dog, at formodningen kan afkræftes ved modbevis, og at den ikke kan anskues løsrevet fra parternes forhold og omstændighederne i øvrigt – hvis dokumentets indhold eller omstændighederne gør det urimeligt at tro på afsenderangivelsen, gælder ingen formodning.

Domstolene har anvendt denne formodning i fuldbyrdelsessammenhæng. I fogedsagen **FS-6502/2020-KBH** (Retten i København, kendelse af 28. august 2020) var et gælds brev på 13.000 kr. forsynet med skyldnerens digitale signatur, og skyldneren gjorde gældende, at signaturen var misbrugt. Fogedretten udtalte:

Fogedretten finder på den baggrund, og idet det er ubestridt, at gælds brevet er underskrevet med Modparts digitale signatur, at gælds brevet kan danne grundlag for tvangsfuldbyrdelse.

At en almindelig e-mail – uden nogen form for signaturteknologi – kan bære vidtrækkende retsvirkninger, viser forældelsessagen mellem et anpartsselskab og en privat skyldner. Vestre Landsret foretog i [BS-34923/2023-VLR](#) en todelt vurdering af mailkorrespondancen: en ren bekræftelse af at have modtaget en mail med gælds brevet var **ikke** en erkendelse, mens svaret "Jeg har ikke mulighed for at tilbagebetale lånet nu" var det:

Landsretten finder, at han herved har erkendt sin forpligtelse på en sådan måde, at Appellinstævnte, tidligere Sagsøger ApS med føje har fået den opfattelse, at der ikke var tvist om kravet, og at der derfor ikke var rimelig anledning til at iværksætte retsforfølgning.

Højesteret tiltrådte landsrettens resultat og begrundelse i [sag 43974/2025](#), afsagt den 22. maj 2026, og fastslog dermed, at forældelsen efter [forældelseslovens § 15](#) var afbrudt ved e-mailen af 26. oktober 2019.

Samme mønster ses i nævnspraksis. I [Huslejenævnets afgørelse 746-130289](#) svarede en lejer på udlejers mail med flytterapporten: "Det er herfra godkendt". Nævnets flertal fandt, at dette udgjorde en klar og bindende accept af flytteopgørelsen på 14.400 kr. – selv om udlejer på grund af formelle fejl ved ind- og fraflytningssyn

som udgangspunkt havde fortabt kravet. Et mindretal så udtalelsen som en ren kvittering for modtagelsen. Sagen viser, hvor lidt der skal til, før en kortfattet e-mail får karakter af en dispositiv viljeserklæring.

Modsat viser [BS-515/2007-HER](#), at mailkorrespondance om pris og areal ikke i sig selv skaber binding, når det udtrykkeligt er aftalt, at dokumentet er et tilbud, indtil begge parter underskrift foreligger:

Sagsøgte hæfter for, at en medarbejder foranlediger købsaftale udfærdiget ved en ejendomsmægler. Når imidlertid henses til aftalens indhold, særligt punkterne 16 og 29, må sagsøger som professionel erhvervsdrivende i mangel af andre objektive holdepunkter have kunnet indse, at der ikke var indgået en endelig bindende aftale, førinden sagsøgte underskrift forelå.

Endelig illustrerer udbudspraksis, at afsenderen bærer risikoen for, at en elektronisk erklæring faktisk er afgivet og gjort tilgængelig for modtageren. I [Klagenævnet for Udbud kendelse 24/02350](#) havde en ansøger udfyldt sit ESPD delvist i systemet Ethics, men aldrig "afsluttet" anmodningen teknisk – trods fire automatiske advarselsmails. Nævnet fandt det uden betydning, at de delvist udfyldte oplysninger teknisk var registreret hos systemudbyderen, da de ikke var gjort tilgængelige for ordregiver, og udtalte:

Idet Anchersen således ikke opfyldte udbudsbetingelserne for afgivelse af ansøgning om prækvalifikation, kunne Movia ikke tage Anchersens ansøgning i betragtning.

Tilsvarende fandt nævnet i [20/06315](#), at en ordregiver berettiget kunne anse moderselskabet for tilbudsgiver, fordi tilbuddet var afgivet via moderselskabets brugerprofil i udbudssystemet, og at "[a]nsvaret for fejl og uklarheder i et tilbud påhviler tilbudsgiveren selv". Identiteten i det elektroniske system slår altså igennem over for den bagvedliggende hensigt.

LOV

[Forældelsesloven § 15](#)[Retsplejeloven § 344, stk. 2](#)

PRAKSIS

Højesteret · Forældelsesfrist for gældsbeholdning afbrudt ved skylderkendelse i e-mail – Højesteret stadfæster	22.05.2026
Landsretten · Gæld anerkendt via e-mail: Landsretten afviste påstand om forældelse	12.03.2025
Byretten · Fogedret fremmes trods misbrug af digital signatur - skyldner hæfter på grund af uagtsomhed	28.08.2020
Byretten · Bindende aftaleindgåelse ved ejendomshandel: Betydningen af skriftlig accept og standardvilkår	04.11.2008
Klagenævnet for Udbud · Afvist prækvalifikation som følge af manglende færdiggørelse af ESPD i udbudssystemet Ethics	10.04.2024
Klagenævnet for Udbud · Afvisning af tilbud grundet uklarhed om tilbudsgivers identitet i elektronisk udbudssystem	02.07.2020
Huslejenævnet · Lejers skriftlige accept af flytteopgørelse medfører betalingspligt trods udlejers formelle fejl ved ind- og fraflytning	21.01.2026

§ 10 eIDAS art. 25: elektroniske signaturers retsvirkning

Efter [eIDAS-forordningen \(EU\) nr. 910/2014 art. 25, stk. 1](#) gælder et **diskriminationsforbud**:

En elektronisk signatur må ikke nægtes retsvirkning og anerkendelse som bevis under retssager, alene af den grund at den er i elektronisk form, eller at den ikke opfylder kravene til kvalificerede elektroniske signaturer.

Og efter [art. 25, stk. 2](#) gælder en **ækvivalensregel** for den øverste signaturkategori:

En kvalificeret elektronisk signatur har samme retsvirkning som en håndskreven underskrift.

Forordningen opererer med tre niveauer, som defineres i [art. 3](#): den almindelige "elektroniske signatur" (nr. 10) – data i elektronisk form, som underskriveren anvender til at skrive under med; den "avancerede elektroniske signatur" (nr. 11), der opfylder kravene i art. 26; og den "kvalificerede elektroniske signatur" (nr. 12), der er en avanceret signatur genereret af et kvalificeret signaturgenereringssystem og baseret på et kvalificeret certifikat. Kun den sidste kategori nyder godt af ækvivalensreglen i stk. 2; de øvrige nyder alene beskyttelse mod diskrimination efter stk. 1 og indgår i den frie bevisbedømmelse.

Den danske infrastruktur er bygget op om denne kategorisering. Efter [bekendtgørelsen om tilrådighedsstillelse og anvendelse af MitID-løsningen og NemLog-in § 7](#) skal serviceområdet Digital signering indeholde både en signeringstjeneste baseret på OCES-certifikater og en tjeneste, hvor der kan afgives "kvalificerede elektroniske signaturer, kvalificerede tidsstempler og kvalificerede elektroniske segl", og disse "skal være kvalificerede som fastlagt i eIDAS-forordningen". Tilsvarende fastslår [bekendtgørelsen om MitID Erhverv og MitID Privat til Erhverv § 5](#), at certifikater udstedt i MitID Erhverv "reguleres af eIDAS-forordningen eller standarden for offentlige certifikater til elektroniske services (OCES-certifikater)", og at tildelingen skal ske i overensstemmelse med organisationens interne regler, herunder tegningsregler og vedtægter.

Den danske grundholdning – teknologineutralitet og ækvivalens – blev formuleret allerede af Justitsministeriets udvalg i [Betænkning nr. 1456/2004](#):

Det er udvalgets generelle opfattelse, at en digital signatur i almindelighed må sidestilles med en almindelig papirbaseret underskrift, og at der ikke er nogen grund til at knytte særlige retsvirkninger til aftaler, retshandler eller meddelelser, der afgives med digital signatur.

Og videre:

Reglerne om retsvirkningen af underskrifter bygger på, at det afgørende er tilkendegivelsen gennem handling eller undladelse af en vilje til at blive forpligtet, og at formen for denne tilkendegivelse er uden betydning. Disse regler er grundlæggende teknologineutrale og kan siges at være udtryk for et princip om ækvivalens (ligestilling) mellem forskellige former for underskrifter og forskellige former for dokumenter.

Udvalget bemærkede samtidig den centrale forskel mellem en håndskreven og en digital signatur, som også [Betænkning nr. 1471/2006 om digital tinglysning](#) fremhæver: den håndskrevne underskrift er "uadskilleligt knyttet til én bestemt person", mens en digital signatur "ikke [er] uadskilleligt knyttet til en bestemt person, men er derimod elektroniske data, som ikke blot den retmæssige indehaver, men også andre kan komme i besiddelse af". Netop denne forskel er baggrunden for de mange tvister om misbrug af elektronisk ID.

I det finansielle Ankenævns praksis er MitID-godkendelse behandlet som stærk kundeautentifikation, jf. [betalingslovens § 7](#), og nævnet har i [sag 322/2023](#) fundet det godtgjort, at en betaling på 1.029 EUR var autoriseret, fordi kunden i MitID-appen blev præsenteret for teksten "Betal 1029,00 EUR til [betalingsmodtager D] fra kort [xxx277]". Hvor der er reel tvist om, hvad app-teksten viste, eller hvordan tredjemand fik adgang til en aktiveringskode, afviser nævnet imidlertid sagerne som uegnede til skriftlig behandling og henviser til domstolene, jf. [332/2023](#), [543/2023](#) og [522/2025](#). Nævnet understreger i den forbindelse, at korrekt registrering og bogføring ikke i sig selv er bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, jf. [betalingslovens § 98, stk. 2](#). Den betalingsretlige hæftelse for misbrug behandles nærmere under [mitid-nemid-misbrug](#).

Et sidespor med aftaleretlig relevans er, at pengeinstitutter efter fast praksis frit kan bestemme, hvilke elektroniske identifikationsmidler der kræves for adgang til deres selvbetjeningsløsninger. Ankenævnet har i

[442/2022](#) afvist en kundes påstand om, at bankens krav om overgang til MitID var svig efter [aftalelovens § 30](#), og henvist til, at udfasningen af NemID følger af [lov om MitID og NemLog-in § 1](#).

LOV	Aftaleloven § 30	Betalingsloven § 7	Betalingsloven § 98, stk. 2
	eIDAS-forordningen (EU) nr. 910/2014 § 25, stk. 1, 2		
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 522/2025 Indsigelse mod at hæfte for transaktion, der blev godkendt i MitID. 23.02.2026 Det finansielle ankenævn · Afvisning af klage om hæftelse for 8.000 kr. efter svindel med MitID grundet behov for bevisførelse 19.03.2024 Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod hæftelse for svindeltransaktion efter godkendelse med MitID 18.01.2024 Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om indsigelse mod MitID-godkendt transaktion grundet behov for bevisførelse 22.12.2023 Det finansielle ankenævn · Sydbanks krav om skift fra NemID til MitID i netbank og klagers krav om erstatning for tidsforbrug 25.05.2023		

Formkrav: hvornår kan et lovbestemt skriftligheds- eller underskriftskrav opfyldes digitalt?

eIDAS afgør ikke, om et nationalt formkrav kan opfyldes digitalt. Det samme gjaldt allerede efter det tidligere signaturdirektiv, hvis artikel 1 – som gengivet i [Betænkning nr. 1456/2004](#) – udtrykkeligt undtog

aspekter i forbindelse med kontraktens indgåelse og gyldighed eller andre retlige forpligtelser, som ifølge national ret eller fællesskabsret er undergivet formkrav.

Det er derfor det enkelte retsområdes egne regler, der afgør spørgsmålet. Justitsministeriets udvalg gennemgik problemstillingen udtømmende i [Betænkning nr. 1400/2000 om e-signatur og formkrav i lovgivningen](#) og konstaterede, at retsinformation dengang indeholdt over 1.000 gældende dokumenter med underskriftskrav. Udvalgets hovedkonklusion står på [s. 132](#):

Udvalgets undersøgelser har vist, at lovens tekst kun sjældent giver et klart svar på, om et formkrav kan opfyldes ved brug af digital kommunikation. ... Lovens motiver er sjældent til nogen hjælp til at løse dette fortolkningsspørgsmål. Mange retsregler, som indeholder formkrav, stammer fra en tid, hvor der ikke var grund til at overveje spørgsmålet om brug af digital kommunikation.

Udvalget pegede på [s. 129](#) på, at fortolkningen i praksis er faldet ud til begge sider – bl.a. at Østre Landsret i 1995 i den såkaldte Proms-sag fandt, at straffelovens dagældende § 163 om skriftlige erklæringer ikke omfattede erklæringer afgivet ved datateknik, og at Pressenævnet i 2000 fandt, at en anmodning om genmæle ikke kunne indgives ved e-mail. Udvalget bemærkede samtidig, at formkrav tjener forskellige funktioner – bevis, dokumentation, alvor og højtidelighed samt administrative hensyn – og at det skal vurderes konkret, om disse funktioner kan varetages digitalt.

Denne konkrete tilgang bekræftes af nyere højesteretspraksis. I [BS-32135/2021-HJR](#) fastholdt Højesterets flertal, at en indsigelse mod en opsigelse af et boliglejemål sendt pr. mail ikke opfyldte lejelovens skriftlighedskrav:

Som fastslået ved Højesterets dom af 5. maj 2020 (UfR 2020.2304) og Højesterets kendelse af 7. juni 2021 (UfR 2021.3975) opfylder en indsigelse sendt pr. mail ikke kravet om skriftlighed i den dagældende lejelovens § 87, stk. 2. Det kan ikke føre til et andet resultat, at parterne tidligere har kommunikeret om lejemålet pr. mail, eller at advokatsekretær A kvitterede for modtagelsen af advokat Rikke Solberg Bruuns mail af 7. juni 2019, idet denne mail ikke i sig selv gav L1 og L2 føje til at gå ud fra, at indsigelsen var accepteret som gyldig og dermed rettidig.

Samme resultat i [BS-23834/2020-OLR](#), hvor Østre Landsret fastslog, at det "ikke kan aftales, at indsigelser efter § 87 afgives som digitale dokumenter", og at passivitet fra udlejers side ikke kunne reparere formfejlen. En dommer i Højesteret dissenterede og fandt, at lejerne under de konkrete omstændigheder havde "føje til at gå ud fra, at udlejer accepterede indsigelsen som gyldig og rettidig".

Hvor lovgiver ønsker digital opfyldelse, må det derfor siges udtrykkeligt. Det er sket bl.a. i strafferetsplejen ved retsplejelovens § 148 c, som beskrevet i [Rigsadvokatmeddelelsen, afsnittet om forsvarerens adgang til aktindsigt, pkt. 2.3.1:](#)

Det fremgår af bestemmelsens stk. 1, at krav om skriftlighed i strafferetsplejen ikke er til hinder for anvendelse af digital kommunikation eller anvendelse af digitale dokumenter mv. under retsmøder. ... Det er således tilstrækkeligt, at materiale fremsendes via eksempelvis e-mail.

Og i forvaltningsretten ved forvaltningslovens § 32 b, indsat ved lov nr. 1624 af 26. december 2013, som ifølge [Vejledning om digitaliseringsklar lovgivning](#) hjemler, at identifikationskravet kan opfyldes på anden vis end ved personlig underskrift, "hvis dokumentet udformes på en måde, der i øvrigt sikrer en entydig identifikation af den, som afsender dokumentet".

I kontraktforhold uden lovbestemt formkrav – som er hovedreglen i dansk ret – er der derimod ingen hindring for elektronisk indgåelse. Som [Betænkning nr. 1456/2004](#) formulerer det, er der "ingen formkrav til signaturen – allerede fordi der efter dansk ret ikke er noget krav om skriftlighed til aftaler". Endelig kan aftalte formkrav have selvstændig betydning: i [BS-515/2007-HER](#) var det netop parternes eget vilkår om, at dokumentet var et tilbud indtil begge underskrifter forelå, der udelukkede binding på grundlag af mailkorrespondancen.

At formkrav også kan opfyldes ved forskellige grader af elektronisk verifikation, illustreres af [Klagenævnet for Udbuds kendelse 20/09293](#). Nævnet sondrede mellem en tilbudsgivers eget ESPD, "hvis ægthed sikres via indsendelsen i det elektroniske udbudssystem", og en støttende enheds ESPD, "hvor en underskrift er nødvendig for at sikre dokumentets integritet". Selve indsendelseskanaalen kan altså efter omstændighederne træde i stedet for en underskrift, når autenticiteten på anden vis er sikret.

LOV	eIDAS-forordningen (EU) nr. 910/2014 § 25, stk. 1	Retsplejeloven § 148c, stk. 1
PRAKSIS	Højesteret · Digital indsigelse mod opsigelse af lejemål var ugyldig trods bekræftelse af modtagelse	02.09.2022
	Landsretten · Dom om fraflytning efter manglende overholdelse af formkrav ved indsigelse mod opsigelse	14.06.2021
	Byretten · Bindende aftaleindgåelse ved ejendomshandel: Betydningen af skriftlig accept og standardvilkår	04.11.2008
	Klagenævnet for Udbud · Afvisning af tilbud på grund af forbehold og manglende underskrift på ESPD for støttende enhed	27.01.2021

Undtagelserne i § 13: e-mail, SMS og fravigelse mellem erhvervsdrivende

§ 12

E-handelslovens § 13, stk. 1 undtager § 10, § 11, stk. 1 og § 12, stk. 1 fra anvendelse på "kontrakter, som parterne indgår udelukkende ved udveksling af elektronisk post eller lignende individuel kommunikation". Forarbejderne præciserer, at "lignende individuel kommunikation" bl.a. omfatter SMS-beskeder, og forklarer begrundelsen:

Bestemmelsens undtagelser for kontrakter, der alene indgås via elektronisk post, er baseret på, at det i den situation ofte er tjenestemodtageren, der vælger den pågældende kommunikationsform. ... I modsætning til kommunikation via en internetside giver e-mail korrespondance som udgangspunkt ikke mulighed for anvendelse af forskellige tekniske hjælpeværktøjer til fejlsøgning, inden indgåelsen af en ordre.

Afgrænsningen er skarp – og har praktisk betydning for hybride flows, hvor en e-mail indeholder aktive elementer:

Det fremgår af lovtæksten, at bestemmelsen alene omfatter kontrakter, der indgås udelukkende ved udveksling af elektronisk post. Hvis tjenesteyderens elektroniske post indeholder aktivt indhold, herunder aktive links, således at formen for korrespondancen må ligestilles med kommunikation via en hjemmeside, er kontrakten ikke omfattet af undtagelserne i § 13.

En moderne "tabt kurv"-mail eller en betalingslink-mail vil altså typisk falde **uden for** undtagelsen og dermed være omfattet af §§ 10-12. Forbrugerombudsmanden har i øvrigt i sagen om [samtykke og "tabt kurv-påmindelser"](#) i [online købsflow](#) fastslået, at et gyldigt samtykke først foreligger, når kunden har foretaget "en handling, der klart afslutter afgivelsen, som for eksempel ved at trykke på en knap med teksten 'Tilmeld' eller 'Godkend og betal'" – et udsagn der har åbenlys analogi til, hvornår en ordre må anses for afgivet.

Som nævnt gælder § 11, stk. 2 og § 12, stk. 2 også ved ren e-mail- og SMS-kommunikation. Pligten til at stille kontraktbetingelser til rådighed for lagring og modtagelseslæren er dermed universelle i lovens forstand.

§ 13, stk. 2 giver adgang til at fravige § 10, § 11, stk. 1 og hele § 12 ved aftale mellem parter, der ikke er forbrugere. I B2B-forhold – hvor hovedparten af de større elektroniske aftaleindgåelser sker via EDI, portaler og indkøbssystemer – er de proceduremæssige krav altså dispositive. Bemærk, at fravigelsesadgangen i stk. 2 omfatter **hele § 12**, herunder modtagelseslæren i stk. 2, mens undtagelsen i stk. 1 kun omfatter § 12, stk. 1. Erhvervsdrivende kan dermed aftale deres eget "kommet frem"-tidspunkt for elektroniske meddelelser, hvilket er standard i mange rammeaftaler og handelsvilkår.

Denne dispositivitet gør de almindelige aftaleretlige vedtagelseskrav desto vigtigere i B2B – som Sø- og Handelsretten viste i [BS-20469/2023-SHR](#), hvor et click-wrap-accepteret sæt engelsksprogede vilkår bandt en professionel dansk part fuldt ud.

LOV

[E-handelsloven § 10](#)[E-handelsloven § 11, stk. 1, 2](#)[E-handelsloven § 12, stk. 1, 2](#)[E-handelsloven § 13, stk. 1, 2](#)

PRAKSIS

Sø- og Handelsretten · Sø- og Handelsretten afviser sag mod Trustpilot grundet værnetingsaftale

19.12.2023

Forbrugerombudsmanden · Samtykke til markedsføring og 'tabt kurv-påmindelser' i online købsflow

08.09.2021

§ 13 Oprindelseslandsprincippet, indgrebsproceduren og forholdet til DSA-forordningen

E-handelslovens kapitel om det indre marked bestemmer, hvilket lands regler den elektroniske tjeneste – og dermed også dens aftaleindgåelsesforløb – skal leve op til inden for det koordinerede område. Efter § 3 skal en

tjenesteyder etableret i Danmark udøve sin virksomhed i overensstemmelse med dansk ret, uanset om tjenesten alene retter sig mod et andet EU/EØS-land (hjemlandskontrol). Efter § 4 er en tjenesteyder etableret i et andet EU/EØS-land omvendt undtaget fra danske regler inden for det koordinerede område, selv om tjenesten retter sig mod Danmark (gensidig anerkendelse).

Forarbejderne beskriver rækkevidden af hjemlandskontrollen bredt – den omfatter bl.a. "krav til markedsføringens form og indhold, krav om særlig information, vejledning eller rådgivning af kunden, som virksomheden skal give i sit markedsføringsmateriale eller forud for selve aftalens indgåelse, og krav til selve tjenesteydelsens form" – men trækker samtidig en vigtig grænse:

Det samme regelsæt vil samtidig indeholde regler, der giver parterne visse gensidige rettigheder og pligter. Det myndighedstilsyn, der omtales i direktivet, omfatter imidlertid ikke disse regler, som det er overladt til parterne selv - eventuelt med bistand fra udenretlige tvistløsningsorganer eller domstole - at anvende.

Den privatretlige aftaleregulering – hvad der gælder mellem parterne – er altså ikke undergivet oprindelseslandsprincippet på samme måde som den offentligretlige tilsynsregulering. Hertil kommer, at § 5 opregner en udtømmende liste af generelt undtagne områder (ophavsret og industrielle ejendomsrettigheder, elektroniske penge, visse investeringsforeninger, visse forsikringer og spørgsmålet om uopfordret markedsføring via elektronisk post), og at forbrugerkontrakter efter direktivet ligeledes er undtaget fra afsenderlandsprincippet.

§ 6 indeholder indgrebsproceduren. Danske myndigheder kan uanset § 4 begrænse adgangen til at levere en informationssamfundstjeneste fra en tjenesteyder i et andet EU/EØS-land, hvis foranstaltningen er nødvendig af hensyn til den offentlige orden, folkesundheden, den offentlige sikkerhed eller forbrugerne, træffes over for en bestemt tjeneste og står i rimeligt forhold til målet, jf. § 6, stk. 1. Efter stk. 2 skal etableringslandets myndigheder først opfordres til at gribe ind, og Kommissionen og etableringslandet skal underrettes; i hastende tilfælde kan betingelserne fraviges efter stk. 3, og procedurerne gælder slet ikke ved efterforskning og afgørelse af straffesager, jf. stk. 4.

Notifikationspligtens retlige karakter er central. [Vejledning om administrative forskrifter, pkt. 6.2](#) fastslår med henvisning til EU-Domstolens dom af 19. december 2019 i sag **C-390/18** (X), præmis 96:

Iagttagelse af notifikationspligten er en gyldighedsbetingelse for den nationale regulering, uanset at notifikationsproceduren ikke indeholder krav om en stand still-periode.

Endelig er retsgrundlaget under forandring. Ved [lov nr. 1765 af 28. december 2023 om håndhævelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning om et indre marked for digitale tjenester](#) er e-handelslovens §§ 14-16 om formidleransvar ophævet, og overskriften før § 14 er ligeledes ophævet. Forarbejderne forklarer baggrunden:

Bestemmelserne i §§ 14-16 i lov nr. 227 af 22. april 2002... implementerer artikel 12-14 om betinget ansvarsfrihed i [e-handelsdirektivet]. ... Det fremgår af artikel 89 i forordning om digitale tjenester, at e-handelsdirektivets artikel 12-15 udgår.

Ansvarsfrihedsreglerne for formidlere er dermed flyttet til [DSA-forordningen \(EU\) 2022/2065](#), mens e-handelslovens bestemmelser om aftaleindgåelse (§§ 10-13), oplysningspligt (§§ 7-9) og det indre marked (§§ 3-6) er uberørte. Ophævelsen er endnu ikke rullet ind i en konsolideret udgave af e-handelsloven, og oversigten bygger derfor på lovens oprindelige affattelse suppleret med den vedtagne ændring.

LOV

[E-handelsloven § 3](#)[E-handelsloven § 4](#)[E-handelsloven § 5](#)[E-handelsloven § 6, stk. 1-4](#)

§ 14 Sammenfatning: syv huskeregler for elektronisk aftaleindgåelse

Praksis på området er sparsom på domstolsniveau, men tæt og forholdsvis konsistent på nævniveau. Følgende hovedlinjer kan udledes:

- 1. Bindingen ligger i aftaleloven, ikke i e-handelsloven.** Et vareudbud med bestillingsfunktion er som udgangspunkt et bindende tilbud efter [aftalelovens § 1](#), og bestillingen er accepten. E-handelslovens §§ [10-12](#) fastlægger ikke aftaletidspunktet – forarbejderne siger udtrykkeligt, at kerneområdet er at sikre tjenestemodtageren mod fejlbestilling.
- 2. Forbeholdet skal komme tidligt, være aktivt accepteret og gentages i kvitteringen.** Praksis fra [2002-4031/7-2141](#) over [13/13683](#) til [24/06273](#) viser, at et forbehold kan bære – men Black Friday-sagerne [22/17398](#) og [23/01132](#) tilføjer, at forbeholdet også skal fremhæves i den automatisk genererede e-mail, hvis denne i øvrigt fremtræder som en købsbekræftelse.
- 3. Prisfejl reddes kun ved ond tro.** [Aftalelovens § 32, stk. 1](#) er sidste udvej, og den erhvervsdrivende har bevisbyrden. Rabatprocenten alene er sjældent nok, jf. [01-08-4921](#); køberens adfærd og forudsætninger kan derimod være afgørende, jf. [23/00052](#) og [18/06498](#).
- 4. Opsamlingssiden er ikke en anbefaling, men et lovkrav.** [§ 11, stk. 1](#) kræver reelle hjælpeværktøjer til at finde og rette indtastningsfejl, og [§ 11, stk. 2](#) kræver, at vilkårene kan gemmes og gengives – spærring mod lagring er ikke tilladt.
- 5. Click-wrap virker, men kun når accepten er aktiv og vilkårene tilgængelige.** [BS-20469/2023-SHR](#) viser, at selv en eksklusiv værnetingsklausul i 25 siders engelsksprogede vilkår kan vedtages elektronisk af en professionel part. Over for forbrugere er tærsklen højere, og vilkår gemt bagerst efter flere klik holder ikke, jf. [Forbrugerombudsmandens auktionssag](#).
- 6. Modtagelse er adgang, ikke kundskab – men tekniske forhindringer hos modtageren rammer afsenderen.** [§ 12, stk. 2](#) og forarbejderne hertil danner en klar regel, som også gælder ved ren e-mail- og SMS-kommunikation.
- 7. Signaturen afgør autenticiteten, ikke gyldigheden.** [eIDAS art. 25](#) sikrer, at elektroniske signaturer ikke diskrimineres, og at kvalificerede signaturer ækvivalerer den håndskrevne underskrift – men spørgsmålet om, hvorvidt et lovbestemt formkrav kan opfyldes digitalt, afgøres fortsat efter det pågældende retsområdes egne regler, jf. [Betænkning nr. 1400/2000](#) og Højesterets praksis i [BS-32135/2021-HJR](#).

Justitsministeriets udvalg om retsvirkningerne af digital signatur behandlede området i tre omgange – [Betænkning nr. 1400/2000](#), [Betænkning nr. 1456/2004](#) og senest [Betænkning nr. 1517/2010 om elektronisk aftaleindgåelse og handel](#) – og konklusionen har hver gang været den samme: dansk formueret er teknologineutral, og der er ikke behov for særlige regler om digitale viljeserklæringers bindende virkning. Det er derfor de klassiske aftaleretlige spørgsmål – tilbud, accept, forbehold, vedtagelse af standardvilkår, god tro og bevis – der afgør sagerne, blot iklædt et digitalt bestillingsflow.

LOV

[Aftaleloven § 1](#)[Aftaleloven § 32, stk. 1](#)[E-handelsloven § 11, stk. 1, 2](#)

E-handelsloven § 12, stk. 2 | eIDAS-forordningen (EU) nr. 910/2014 § 25

PRAKSIS	Højesteret · Digital indsigelse mod opsigelse af lejemål var ugyldig trods bekræftelse af modtagelse	02.09.2022
	Sø- og Handelsretten · Sø- og Handelsretten afviser sag mod Trustpilot grundet værnetingsaftale	19.12.2023
	Forbrugerklagenævnet · Manglende bindende købsaftale ved køb af grafikkort grundet tydeligt forbehold om ordrebekræftelse	31.03.2025
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Bindende aftale om urkøb trods prisfejl og handelsbetingelser	31.05.2023
	Forbrugerklagenævnet · Bindende aftale om køb af sko og træningstrøje trods prisfejl og forbehold i handelsbetingelser	31.05.2023
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Ingen bindende aftale ved prisfejl på ure trods ordrekvittering	31.05.2023
	Forbrugerklagenævnet · Aftale om væddemål var ikke bindende for den erhvervsdrivende, da forbrugeren måtte indse, at oddset var fejlsat	09.07.2018
	Forbrugerklagenævnet · Bindende tilbud eller opfordring til at gøre tilbud ved køb af iPhones på webshop	27.10.2013
	Forbrugerklagenævnet · Bindende aftale trods prisfejl på havetraktor?	11.03.2009
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Manglende bindende aftale ved online køb grundet forbehold i ordreoptagelsesvilkår	31.12.2002
	Forbrugerombudsmanden · Mangelfulde prisoplysninger og skjult information om ansattes budgivning på onlineauktion	13.11.2025

REFERENCE Lovgrundlag

8 paragraffer

Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 9
Aftaleloven § 32 stk. 1	E-handelsloven § 10 stk. 1
E-handelsloven § 11 stk. 1, 2	E-handelsloven § 12 stk. 1, 2
E-handelsloven § 13 stk. 1, 2	eIDAS-forordningen (EU) nr. 910/2014 § 25 stk. 1, 2

MATERIALE Citerede afgørelser

39 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS		2
22.05.2026	Forældelsesfrist for gældsbeholdning afbrudt ved skylderkendelse i e-mail – Højesteret stadfæster	10718-12732
02.09.2022	Digital indsigelse mod opsigelse af lejemål var ugyldig trods bekræftelse af modtagelse	32135-2021
EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL		1
07.04.2022	Fortolkning af betalingsoplysninger ved e-handel: Betydningen af teksten på bestillingsknappen	C-249/21
LANDSRETTE · ANKEINSTANS		2
12.03.2025	Gæld anerkendt via e-mail: Landsretten afviste påstand om forældelse	9946-11637

14.06.2021	Dom om fraflytning efter manglende overholdelse af formkrav ved indsigelse mod opsigelse	2246-2674
------------	--	-----------

SØ- OG HANDELSRET TEN · SPECIALRET	1
------------------------------------	---

19.12.2023	Sø- og Handelsretten afviser sag mod Trustpilot grundet værnetingsaftale	BS-20469/2023-SHR
------------	--	-------------------

BYRET TEN · FØRSTE INSTANS	2
----------------------------	---

28.08.2020	Fogedret fremmes trods misbrug af digital signatur - skyldner hæfter på grund af uagtsomhed	1848-2203
------------	---	-----------

04.11.2008	Bindende aftaleindgåelse ved ejendomshandel: Betydningen af skriftlig accept og standardvilkår	7126-8561
------------	--	-----------

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS	12
--	----

31.03.2025	Manglende bindende købsaftale ved køb af grafikkort grundet tydeligt forbehold om ordrebekræftelse	24/06273
------------	--	----------

31.05.2023	Forbrugerklagenævnet: Bindende aftale om urkøb trods prisfejl og handelsbetingelser	22/17398
------------	---	----------

31.05.2023	Forbrugerklagenævnet: Ingen bindende aftale ved prisfejl på ure trods ordrekvittering	23/00052
------------	---	----------

31.05.2023	Bindende aftale om køb af sko og træningstrøje trods prisfejl og forbehold i handelsbetingelser	23/01132
------------	---	----------

09.07.2018	Aftale om væddemål var ikke bindende for den erhvervsdrivende, da forbrugeren måtte indse, at oddset var fejlsat	18/06498
------------	--	----------

27.10.2013	Bindende tilbud eller opfordring til at gøre tilbud ved køb af iPhones på webshop	13/13683
------------	---	----------

13.05.2009	Erstatning for merudgift til flybilletter grundet vildledende betalingsbekræftelse	01-08-5602
------------	--	------------

11.03.2009	Bindende aftale trods prisfejl på havetraktor?	01-08-4921
------------	--	------------

29.02.2008	Mangelfuld ring købt på internetauktion - Fortrydelsesret ved fjernsalg	2008- 642/7-151
------------	---	-----------------

26.08.2004	Bindende tilbud på hjemmeside trods prisfejl?	2003-4031/7-517
------------	---	-----------------

31.12.2002	Bindende tilbud og misligholdelse ved online køb	2001-4021/7-172
------------	--	-----------------

31.12.2002	Forbrugerklagenævnet: Manglende bindende aftale ved online køb grundet forbehold i ordreoptagelsesvilkår	2002-4031/7-2141
------------	--	------------------

FORBRUGEROMBUDSMANDEN · NÆVN / KLAGEINSTANS	8
---	---

13.11.2025	Mangelfulde prisoplysninger og skjult information om ansattes budgivning på onlineauktion
------------	---

14.06.2022	E-mail om mislykket betaling efter ordreafgivelse er ikke spam
------------	--

05.11.2021	Webshops krav om forudbetaling i "Buy from Boat"-proces i strid med god markedsføringsskik
------------	--

08.09.2021	Samtykke til markedsføring og 'tabt kurv-påmindelser' i online købsflow
------------	---

01.01.2017	Utydelig markedsføring af obligatorisk abonnement ved online varekøb
------------	--

10.03.2011	Adressevirksomheds praksis med stiltiende accept af online profil er i strid med god markedsføringsskik	
14.12.2009	Teleselskaber retter ind efter påtale om manglende e-mailadresse og CVR-nummer på hjemmesider i henhold til E-handelsloven	
14.12.2009	Forbrugerombudsmandens fortolkning af E-handelslovens krav om hjælpeværktøjer til at rette indtastningsfejl	

DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS 5

23.02.2026	522/2025 Indsigelse mod at hæfte for transaktion, der blev godkendt i MitID.	522/2025
19.03.2024	Afvisning af klage om hæftelse for 8.000 kr. efter svindel med MitID grundet behov for bevisførelse	543/2023
18.01.2024	Indsigelse mod hæftelse for svindeltransaktion efter godkendelse med MitID	322/2023
22.12.2023	Afvisning af sag om indsigelse mod MitID-godkendt transaktion grundet behov for bevisførelse	332/2023
25.05.2023	Sydbanks krav om skift fra NemID til MitID i netbank og klagers krav om erstatning for tidsforbrug	442/2022

KLAGENÆVNET FOR UDBUD · NÆVN / KLAGEINSTANS 3

10.04.2024	Afvist prækvalifikation som følge af manglende færdiggørelse af ESPD i udbudssystemet Ethics	24/02350
27.01.2021	Afvisning af tilbud på grund af forbehold og manglende underskrift på ESPD for støttende enhed	20/09293
02.07.2020	Afvisning af tilbud grundet uklarhed om tilbudsgivers identitet i elektronisk udbudssystem	20/06315

PARKERINGSKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 2

22.12.2022	Tre kontrolafgifter fastholdt for trailer uden synlig p-tilladelse trods påstand om bortkomst	park-2203
30.10.2020	Kontrolafgift annulleret som følge af parkeringsselskabets manglende rettidige dokumentation	park-2674

HUSLEJENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 1

21.01.2026	Lejers skriftlige accept af flytteopgørelse medfører betalingspligt trods udlejers formelle fejl ved ind- og fraflytning	746-130289
------------	--	------------

FORARBEJDE Betænkninger

4 referencer

e-signatur og formkrav i lovgivningen – delbetænkning afgivet af Justitsministeriets udvalg om retsvirkningerne af digital signatur m.v. (Betænkning nr. 1400)

nr. 1400 · 2000 · Justitsministeriet

Betænkning nr. 1456/2004 om e-signaturs retsvirkninger

nr. 1456 · 2004 · Justitsministeriet

Betænkning om digital tinglysning

nr. 1471 · 2006 · Justitsministeriet

Beretning om elektronisk aftaleindgåelse og handel

nr. 1517 · 2010 · Justitsministeriet
