

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERRET

Praksisoversigt over forbrugerbeskyttelse (forbrugeraftaleloven + aftaleloven § 38)

Fortrydelsesret, oplysningspligt og tilsidesættelse af urimelige vilkår

Version 2 · Opdateret 16. jul. 2026 · 55 afgørelser · 1980-2025

[Læs online](#)**INTRODUKTION**

Forbrugerbeskyttelsen i dansk formueret hviler på to spor, der griber ind i hinanden: forbrugeraftalelovens præceptive regler om uanmodet henvendelse, oplysningspligt før aftaleindgåelsen, fortrydelsesret ved fjernsalg og opsigelse af løbende aftaler – og aftalelovens kapitel IV (§§ 38 a-38 d), der gennemfører direktiv 93/13/EØF og skærper § 36's generalklausul over for erhvervsdrivende, som anvender standardvilkår. Praksis skabes overvejende af Forbrugerombudsmanden og Forbrugerklagenævnet, mens domstolene griber ind i de principielle sager – senest Højesterets dom af 7. december 2023 om abonnementsfælder i netbutikker. Gennemgående mønstre er, at undtagelser fra fortrydelsesretten fortolkes snævert, at tilsidesat oplysningspligt rammer den erhvervsdrivende civilretligt og ikke blot bødemæssigt, og at standardiserede gebyrer uden sammenhæng med det konkrete tab tilsidesættes som urimelige.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Undtagelserne fra fortrydelsesretten i forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, er undtagelsesbestemmelser, der skal fortolkes snævert – tilskæring af standardvarer i metermål gør dem ikke "specialfremstillede".
- 02** Fortrydelsesretten udøves ved en utvetydig erklæring; ordvalget er uden betydning, så "jeg afbestiller" er en gyldig fortrydelse.
- 03** Fortrydelsesretten kan udøves før varen er leveret, og fortrydes der inden afsendelse, kan forbrugeren ikke pålægges omkostninger.
- 04** Samtykke til bortfald af fortrydelsesretten kan ikke indhentes ved, at forbrugeren accepterer generelle salgs- og leveringsbetingelser – det kræver et særskilt, udtrykkeligt samtykke.
- 05** En hjemmeside er ikke et varigt medium; oplysning om fortrydelsesret alene på hjemmesiden opfylder ikke oplysningspligten og forlænger fortrydelsesfristen.
- 06** Ibrugtagning af en vare er som hovedregel ikke i sig selv til hinder for fortrydelse – det kræver, at forbrugeren udtrykkeligt er gjort opmærksom på, at brug afskærer retten.

- 07 Fortsat brug af varen efter at fortrydelsen er meddelt afskærer derimod fortrydelsesretten, fordi varen ikke længere kan tilbagegives i væsentlig samme stand.
- 08 Uenighed om størrelsen af et værdiforringelsesfradrag berettiger ikke forbrugeren til at tilbageholde varen ud over returneringsfristen.
- 09 Efter forbrugeraftalelovens § 12 er forbrugeren slet ikke bundet af en elektronisk bestilling, hvis betalingsforpligtelsen ikke er angivet klart og tydeligt og bestillingsknappen ikke er korrekt mærket.
- 10 Højesteret pålagde ved dom af 7. december 2023 netbutikker at tilbagebetale abonnementsbetalinger af egen drift, når § 12's oplysningskrav ikke var opfyldt.
- 11 Ensidige ændringsvilkår, der giver den erhvervsdrivende en reelt ubegrænset adgang til at hæve priser eller indføre nye gebyrer uden individuelt og rimeligt varsel, er urimelige og ugyldige efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36.
- 12 Et standardiseret gebyr, der fastsættes på forhånd uden hensyn til det konkrete direkte økonomiske tab, stiller forbrugeren væsentligt ringere end almindelige erstatningsretlige principper og tilsidesættes.
- 13 Et byrdefuldt gebyr er derimod ikke urimeligt alene fordi det er byrdefuldt – er det klart oplyst før aftaleindgåelsen og sædvanligt i branchen, opretholdes det.
- 14 Uklare standardvilkår fortolkes efter aftalelovens § 38 b mest gunstigt for forbrugeren, og den erhvervsdrivende har bevisbyrden for individuel forhandling.
- 15 Usædvanligt byrdefulde vilkår, der ikke er særligt fremhævet, anses ikke for gyldigt vedtaget.
- 16 Forbrugeren kan efter forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1, opsiges løbende aftaler med 1 måneds varsel efter 5 måneder, og der kan ikke aftales et længere opsigelsesvarsel.
- 17 Automatisk fornyelse af et abonnement med en ny bindingsperiode er i strid med forbrugeraftalelovens præceptive opsigelsesregler.
- 18 Bødeniveauet for uanmodet telefonisk henvendelse efter forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, er skærpet markant – fra 125.000-210.000 kr. til 400.000-700.000 kr. i de nyeste sager.
- 19 Et samtykke indhentet via leadvirksomheders onlinekonkurrencer opfylder normalt ikke kravet om en forudgående, udtrykkelig anmodning fra forbrugeren.
- 20 Betaling for ydelser ud over hovedydelsen kræver forbrugers udtrykkelige samtykke før aftaleindgåelsen, og betalinger opnået i strid hermed kan kræves tilbagebetalt, jf. § 31.

To spor i retsgrundlaget: forbrugeraftaleloven og aftalelovens kapitel IV

§ 1

Forbrugerbeskyttelsen ved aftaleindgåelse hviler på to selvstændige, men samvirkende regelsæt.

Forbrugeraftaleloven regulerer *adfærden omkring* aftalen: forbuddet mod uanmodet henvendelse (§ 4, stk. 1), oplysningspligten inden aftaleindgåelsen (§ 8, stk. 1), formkravene ved elektronisk aftaleindgåelse (§ 12-), fortrydelsesretten ved fjernsalg og aftaler uden for forretningsstedet (§ 18) samt opsigelse af løbende aftaler (§ 28). Loven gennemfører [forbrugerrettighedsdirektivet 2011/83/EU](#) og er som udgangspunkt totalharmoniseret.

Aftalelovens kapitel IV regulerer *indholdet af* aftalen. § 38 a definerer forbrugeraftalen og placerer bevisbyrden hos den erhvervsdrivende:

Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale.

§ 38 b rummer uklarhedsreglen og kravet om, at skriftlige aftaler skal være udarbejdet klart og forståeligt. § 38 c skærper generalklausulen i § 36:

Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

De to led – «hæderlig forretningsskik» og «betydelig skævhed» – er den danske gennemførelse af [artikel 3 i direktiv 93/13/EØF](#). Direktivets vejledende bilagsliste anvendes direkte af nævnene: i **1998-4051/7-663** henviste Forbrugerklagenævnet til bilagets pkt. 1, litra e, og i **2006-541/-86** til pkt. 1, litra l, om ensidige prisforhøjelser. Endelig sikrer § 38 d, at et lovvalg til fordel for et land uden for EØS ikke kan bruges til at omgå beskyttelsen mod urimelige vilkår.

Bemærk, at § 36 blev indsat i sin nuværende form ved **lov nr. 250 af 12. juni 1975**, hvis forarbejder byggede på professor Stig Jørgensens redegørelse om formuerettens generalklausuler; kapitel IV med §§ 38 a-38 d kom først til ved gennemførelsen af 93/13-direktivet.

Aktualitet: forbrugeraftaleloven er senest bekendtgjort 7. oktober 2025, og der er ingen vedtagne, ikke-konsoliderede ændringer. Der venter dog en ændring med virkning fra **27. september 2026**, hvor **lov nr. 12 af 28. maj 2025 om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven** (gennemførelse af ECGT-direktivet om forbrugernes rolle i den grønne omstilling) omnummererer oplysningskravene i § 8, så henvisningerne i § 12, stk. 1, 2. pkt., ændres fra «nr. 1, 6, 7, 19 og 20» til «nr. 1, 6, 7, 17, 21 og 22». Ændringen tilføjer bl.a. oplysningspligt om producentgarantier for holdbarhed og om softwareopdateringsperioder. Numrene i afgørelser fra før denne dato skal derfor læses med forsigtighed.

LOV

[Aftaleloven § 36](#)[Aftaleloven § 38a](#)[Aftaleloven § 38b](#)[Aftaleloven § 38c](#)[Aftaleloven § 38d](#)[Forbrugeraftaleloven § 4, stk. 1](#)[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)[Forbrugeraftaleloven § 12](#)[Forbrugeraftaleloven § 18](#)[Forbrugeraftaleloven § 28](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Uvarslet prisstigning på fitnessabonnement giver ret til øjeblikkelig opsigelse

05.12.2007

Forbrugerklagenævnet · Uopsigelighedsklausul i lejeaftale for telefax vurderet urimelig

31.12.1999

Fjernsalgsbegrebet – og når hjemmesiden fremstår som fjernsalg uden at være det

§ 2

Fortrydelsesretten hænger på kvalifikationen. Efter § 3, nr. 4 er en fjernsalgsaftale enhver aftale, der frem til aftaleindgåelsen udelukkende indgås ved fjernkommunikation og som led i et system for fjernsalg drevet af den erhvervsdrivende. Begge betingelser skal være opfyldt.

Den mest lærerige afgørelse er **01-09-7661**, hvor en forbruger reserverede et tv online og afhentede og betalte det i butikken. Forbrugerklagenævnet nåede først frem til, at der formelt *ikke* var tale om fjernsalg, fordi den endelige aftale blev indgået fysisk, og forbrugeren kunne annullere reservationen. Nævnet gav alligevel forbrugeren medhold: hjemmesiden fremstod som en fjernsalgsplatform med «Varekurven», krav om accept af betingelser og e-mærket, og butikken oplyste ikke tydeligt, at der *ikke* var tale om fjernsalg. Under disse omstændigheder skulle den erhvervsdrivendes egne returbetingelser fortolkes i lyset af forbrugeraftalelovens fortrydelsesregler. Afgørelsen viser, at den erhvervsdrivende bærer risikoen for det indtryk, hans salgskanal skaber – kvalifikationen kan ikke reddes af en formalitet, når fremtoningen er en anden.

I **2005-4112/7-122** blev et komfur købt via en hjemmeside kvalificeret som fjernsalg efter § 4 i den dagældende lov, og i **01-12-2048** viser nævnet, hvordan værneting og lovvalg afgøres, når forbrugeren bestiller i udlandet, men får varerne leveret i Danmark: aftalen blev bedømt efter dansk ret, fordi kontrakten var på dansk, betalingen skete i kroner, leveringen skete til Danmark, og korrespondancen var dansk.

Aftaler indgået **uden for den erhvervsdrivendes forretningssted** er sidestillet med fjernsalg i § 18, stk. 1 og defineret i § 3, nr. 5. Det er hjemmesalgssituationen i **1999-421/7-15** (grydesæt solgt under hjemmebesøg) og **2005 4012/7-639** (brugt fjernsyn solgt til en 81-årig i hendes hjem).

LOV	Forbrugeraftaleloven § 3	Forbrugeraftaleloven § 4	Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 1
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af tv reserveret online – Forbrugerklagenævnet Forbrugerklagenævnet · Forbruger får medhold i sag om skadet komfur under returtransport Forbrugerklagenævnet · Uanmodet salg af brugt fjernsyn på bopæl – ugyldig aftale Forbrugerklagenævnet · Ugyldig købsaftale grundet manglende oplysning om fortrydelsesret ved hjemmesalg af grydesæt		
			29.09.2010
			21.06.2007
			03.11.2006
			31.12.2001

Fortrydelsesrettens udøvelse: den utvetydige erklæring og fristens forløb

§ 3

Fortrydelse udøves ved en utvetydig erklæring inden fristens udløb. Praksis er formfri, men konsekvent på tre punkter.

Ordvalget er uden betydning. I **14/10093** skrev forbrugeren fem dage efter bestillingen: «Har bestilt en forstærker men ønsker den ikke alligevel da manden ikke vil have den. Derfor afbestiller jeg den.» Nævnet fandt, at formuleringen opfyldte kravet om en utvetydig erklæring, og at anvendelsen af ordet «afbestille» ikke ændrede ved, at der var tale om en klar tilkendegivelse af fortrydelsesret.

Fortrydelse kan ske før levering. Samme afgørelse fastslår, at retten til at fortryde indtil 14 dage efter levering «også indebærer en ret til at fortryde købet, inden varen er leveret». I **2005-4031/7-1498** fortrød en forbruger en computer, efter at fragtselskabet havde oplyst, at varen endnu ikke var indleveret til forsendelse. Nævnet

henviste til forarbejderne og fastslog, at forbrugeren ikke kan pålægges omkostninger ved fortrydelse, når meddelelsen gives, inden varen er afsendt – den erhvervsdrivende måtte tilbagebetale hele det fratrukne beløb på 743,75 kr.

Omstændighederne kan modvirke en påberåbelse. Modstykket er **2006-4031/7-2146**, hvor en forbruger først returnerede et bundkort under påberåbelse af en mangel, fik det ombyttet, og otte dage efter modtagelsen af det ombyttede kort returnerede det igen – nu under påberåbelse af fortrydelsesretten. Nævnet accepterede, at det ikke kræves, at forbrugeren *udtrykkeligt* påberåber sig fortrydelsesretten, men fandt konkret, at omstændighederne ved den første returnering og forsinkelsen ikke gav den erhvervsdrivende grund til at tro, at fortrydelsesretten blev udnyttet. Forbrugeren var desuden behørigt informeret om sin ret. Sagerne tegner tilsammen billedet: formfrihed ja – men forbrugers adfærd skal samlet set kunne læses som en fortrydelse.

Fristen løber fra dagen efter levering. I **2003-4012/7-335** blev en dvd-afspiller afhentet 30. august og returneret 13. september; nævnet fastslog, at fristen begynder dagen efter leveringsdatoen, og at returneringen derfor var rettidig.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 19	Forbrugeraftaleloven § 20	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af køb af forstærker		20.02.2015
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort		17.12.2007
	Forbrugerklagenævnet · Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling		27.08.2007
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved internethandel og oplysningspligt		07.07.2004

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

[§ 18, stk. 2](#) opregner 15 undtagelser fra fortrydelsesretten. Praksis behandler dem gennemgående som ægte undtagelsesbestemmelser med tilsvarende snæver fortolkning.

Specialfremstillede varer (nr. 3). I **Forbrugerombudsmandens forhåndsbesked af 22. marts 2017** solgte en virksomhed reb, tov og kæder i metermål online; varerne blev tilskåret efter bestilling og enderne eventuelt brændt. Forbrugerombudsmanden fandt, at varerne ikke var specialfremstillede: de blev solgt i standardmål og ikke efter særlige specifikationer fra forbrugerne, og tilpasningen forhindrede ikke videresalg. Det blev udtrykkeligt fremhævet, at [§ 18, stk. 2, nr. 3](#) «er en undtagelsesbestemmelse, som skal fortolkes snævert». Samme linje i **Forbrugerombudsmandens afgørelse af 17. august 2011**, hvor et generelt vilkår om, at bestillingsvarer var undtaget fra fortrydelsesretten, blev anset for stridende mod loven.

Forseglede hygiejneverer (nr. 5). I **18/11434** afviste en sælger fortrydelsesret på en madras med brudt plastemballage. Forbrugerklagenævnet henviste til [artikel 16, litra e, i forbrugerrettighedsdirektivet](#) og til **EU-Domstolens dom af 27. marts 2019 i sag C-681/17**, hvorefter undtagelsen ikke omfatter madrasser. Fortrydelsesretten var derfor i behold trods brudt emballage. Tilsvarende blev en møbelvirksomheds vilkår om, at fortrydelsesretten bortfaldt ved brudt emballage, kritiseret i **Forbrugerombudsmandens afgørelse af 16. marts 2022** med den begrundelse, at vilkåret er i strid med loven, hvis varen normalt udstilles uden emballage.

Samtykke til bortfald. Hvor loven tillader, at fortrydelsesretten ophører mod forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke – i dag [§ 18, stk. 2, nr. 2](#) for påbegyndte tjenesteydelser – stiller praksis skarpe krav til samtykkets form. I **Forbrugerombudsmandens forhåndsbesked af 17. november 2010** drev en

erhvervsdrivende en webshop, hvor forbrugere uploadede PDF-filer til tryk, og havde indsat et vilkår om, at forbrugeren ved accept af salgs- og leveringsbetingelserne samtidig accepterede, at fortrydelsesretten bortfaldt. Forbrugerombudsmanden godkendte ikke vilkåret: samtykket kunne ikke anses for indhentet ved en accept af de generelle betingelser. Princippet er, at samtykke til at opgive en præceptiv rettighed ikke kan bakes ind i standardvilkårene.

Grænsetilfælde ved forsyningsaftaler. I **Forbrugerombudsmandens afgørelse af 17. oktober 2022** afviste et elselskab en forbrugers fortrydelse af en strømaftale med henvisning til, at aftalen var registreret som en «tilflytning». Forbrugerombudsmanden fandt, at der reelt var indgået en aftale om levering af strøm, at fortrydelsen efter §§ 18 og 19 var rettidig, og at afvisningen var i strid med god markedsføringsskik. Betaling for strøm leveret i perioden fra aftalens indgåelse til fortrydelsen skulle afregnes efter § 25.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2	Forbrugeraftaleloven § 19	Forbrugeraftaleloven § 25
PRAKSIS	Forbrugerombudsmanden · Elselskabs afvisning af fortrydelsesret på strømaftale vurderes som vildledende markedsføring		
	17.10.2022		
	Forbrugerombudsmanden · Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt		
	16.03.2022		
	Forbrugerombudsmanden · Fortrydelsesret ved salg af reb, tov og kæder i metermål		
	22.03.2017		
Forbrugerombudsmanden · Vilkår om undtagelse af fortrydelsesret for bestillingsvarer i strid med Forbrugeraftaleloven			
17.08.2011			
Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmanden godkender ikke vilkår om bortfald af fortrydelsesret ved accept af salgs- og leveringsbetingelser			
17.11.2010			
Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen			
15.10.2019			

§ 5 Oplysningspligtens civilretlige sanktion: forlænget frist og manglende binding

Den vigtigste lære af praksis er, at oplysningspligten ikke blot er en offentligretlig ordensforskrift. Tilsidesættelse rammer den erhvervsdrivende dér, hvor det gør ondt: i aftalens bindende kraft.

Hjemmesiden er ikke et varigt medium. Dette er den mest gentagne præmis i hele materialet. I **2003-4012/7-335** fremgik oplysningen om fortrydelsesret alene af den erhvervsdrivendes hjemmeside; nævnet fastslog, at en internethjemmeside ikke er et varigt medium, og at fortrydelsesretten derfor blev forlænget til tre måneder fra leveringen. Samme resultat i **01-08-8912** (digital lydoptager), **2003-441/7-100** (vaskemaskine) og **2006-4111/7-150** (køleskab). Definitionen af varigt medium står i dag i § 3, nr. 8, og oplysningerne skal ved fjernsalg gives efter § 11, herunder med standardfortrydelsesformularen efter § 11, stk. 2.

Manglende oplysning smitter af på fremgangsmåden. I **01-08-8912** returnerede forbrugeren varen til den erhvervsdrivendes underleverandør i stedet for til den erhvervsdrivende selv. Nævnet accepterede returneringen, netop fordi den erhvervsdrivende ikke havde oplyst om den korrekte fremgangsmåde, og afsenderens adresse fremgik af følgesedlen. Den, der ikke oplyser, kan ikke påberåbe sig, at forbrugeren gjorde det forkert.

Ved hjemmesalg: aftalen er slet ikke bindende. I **1999-421/7-15** havde en sælger under et hjemmebesøg solgt et grydesæt til 11.900 kr. Købekontrakten indeholdt ganske vist oplysninger om fortrydelsesret, men forbrugeren modtog dem ikke ved leveringen. Efter den dagældende lovs § 7, stk. 1 og 2, var aftalen dermed

ikke bindende – og da sælgeren havde formidlet finansieringen, kunne ugyldigheden også gøres gældende over for den finansierende tredjemand. Reglen om, at en tilknyttet aftale falder med hovedaftalen, findes i dag i § 26, hvorefter forbrugeren heller ikke kan pålægges gebyr eller erstatning som følge af bortfaldet.

Men ugyldigheden kan fortabes ved passivitet. I 2004-662/7-100 havde en erhvervsdrivende solgt persienner uden for sit faste forretningssted uden at give oplysning om fortrydelsesretten. Aftalen var derfor som udgangspunkt ikke bindende. Forbrugeren påberåbte sig imidlertid først ugyldigheden ca. et år efter købet – og havde forinden i et svarskrift foreslået forlig mod prisnedslag. Nævnet fandt, at forbrugeren havde udvist retsfortabende passivitet. Beskyttelsen er præceptiv, men ikke evig.

Forbrugerombudsmandens sagsportefølje viser, at oplysningssvigt også håndhæves administrativt: i **afgørelsen af 4. maj 2009** om internetsalg af smykker blev reglerne indskærpet efter forhandling, og i **afgørelsen af 16. marts 2022** blev en møbelvirksomhed kritiseret for hverken at stille standardfortrydelsesformularen til rådighed, oplyse om mangelsbeføjelser eller linke til den europæiske klageportal. Modsat viser **Forbrugerombudsmandens omtale af landsrettens dom af 17. juli 2014**, at den strafferetlige vej ikke altid fører igennem: selskabet blev frifundet i en sag om manglende oplysning om fortrydelsesret ved fjernsalg.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 3	Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1
	Forbrugeraftaleloven § 11, stk. 2	Forbrugeraftaleloven § 26
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om fortrydelsesret: Returnering til afsender godkendt 24.09.2009 Forbrugerklagenævnet · Fortsat brug af køleskab efter fortrydelse afskar fortrydelsesret 20.12.2007 Forbrugerklagenævnet · Afvisning af fortrydelsesret ved køb af vaskemaskine efter ibrugtagning 23.05.2005 Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved internethandel og oplysningspligt 07.07.2004 Forbrugerklagenævnet · Ugyldig købsaftale grundet manglende oplysning om fortrydelsesret ved hjemmesalg af grydesæt 31.12.2001 Forbrugerklagenævnet · Retsfortabende passivitet ved manglende oplysning om fortrydelsesret 01.01.1980 Forbrugerombudsmanden · Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt 16.03.2022 Forbrugerombudsmanden · Landsretten frifinder selskab i sag om manglende oplysning om fortrydelsesret ved fjernsalg 17.07.2014 Forbrugerombudsmanden · Manglende oplysning om fortrydelsesret ved internetsalg af smykker 04.05.2009	

§ 6 Knappen der binder: § 12 og Højesterets opgør med abonnementsfælder

§ 12 er forbrugeraftalelovens skarpeste civilretlige våben. Bestemmelsen kræver, at en betalingsforpligtelse ved elektronisk aftaleindgåelse angives «klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives», at de centrale oplysninger gentages «tydeligt og i fremhævet form» umiddelbart før bestillingen, og at en bestillingsknap mærkes «ordre med betalingsforpligtelse» el.lign. Sanktionen står i § 12, stk. 3: *forbrugeren er alene bundet, hvis kravene er overholdt.*

Forarbejderne til bestemmelsen – der gennemfører artikel 8, stk. 2, i forbrugerrettighedsdirektivet – forklarer hensynet:

Hensigten med den foreslåede bestemmelse er at sikre, at forbrugeren er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig betalingsforpligtelsen. Dette kan eksempelvis være uklart i situationer, hvor forbrugere

bekræftelse af aftalen eller en bestilling sker tidligt i bestillingsprocessen, f.eks. inden øvrige sædvanlige bestillingstrin, herunder angivelse af leverings- og fakturaadresse, er gennemført.

Og videre om placeringen:

Hensigten med den foreslåede bestemmelse er navnlig at sikre, at forbrugeren ved aftaler, der indgås via hjemmesider, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før forbrugeren afgiver sin ordre, hvorfor disse elementer skal angives i tæt tilknytning til den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren.

Forarbejderne understreger, at gentagelsespligten gælder, *selv om* alle oplysninger allerede er givet efter § 8, stk. 1 – den erhvervsdrivende «på ny skal gøre forbrugeren opmærksom på de ovenfor nævnte oplysninger umiddelbart før, forbrugeren afgiver sin bestilling».

Denne konstruktion blev afgørende i **Højesterets dom af 7. december 2023**, refereret i

Forbrugerombudsmandens sag om abonnementsfælder. Forbrugerombudsmanden havde stævnet tre netbutikker efter over 865 klager over automatiske abonnementsbetalinger på 89-119 kr./md.

for «medlemspriser», som mange forbrugere ikke havde opdaget. Sø- og Handelsretten gav

Forbrugerombudsmanden medhold i, at forbrugerne ikke var bundet, jf. § 12, stk. 3, og nedlagde forbud mod opkrævningen og markedsføringen – men pålagde kun netbutikkerne at *orientere* forbrugerne om, at de kunne rejse krav. Højesteret stadfæstede med den ændring, at netbutikkerne **selv skulle tilbagebetale** de uretmæssigt opkrævede beløb, medmindre det enkelte krav var forældet, idet betingelserne for påbud om tilbagebetaling i [markedsføringslovens § 24](#) var opfyldt. Dommen flytter byrden: den erhvervsdrivende, der har konstrueret en uklar bestillingsflow, skal selv rydde op.

Parallelt hertil ligger **Sø- og Handelsrettens dom af 15. marts 2016** om bilvurderinger: et selskab mente, at der var indgået aftale om køb af en bilvurdering, blot fordi forbrugeren indtastede sin nummerplade og klikkede videre fra forsiden. Retten fastslog, at selskabet ikke måtte opkræve betaling, og at de forbrugere, der havde betalt, kunne kræve pengene tilbage. Et klik er ikke en aftale, når prisen ikke er tydeligt oplyst.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)

[Forbrugeraftaleloven § 12](#)

[Markedsføringsloven § 24](#)

PRAKSIS

Forbrugerombudsmanden · Højesteret pålægger netbutikker at tilbagebetale uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger grundet mangelfuld oplysning 07.12.2023

Forbrugerombudsmanden · Sø- og Handelsretten fastslår uretmæssig opkrævning for bilvurderinger bestilt via hjemmesideformular 15.03.2016

§ 7 Ibrugtagning, værdiforringelse og returomkostninger ved fortrydelse

Fortrydelse er ikke gratis for forbrugeren – men den erhvervsdrivende kan kun fradrage det, loven hjemler.

Ibrugtagning afskærer som udgangspunkt ikke fortrydelse. Under den nugældende lov hæfter forbrugeren for værdiforringelse efter § 24, stk. 5, hvis håndteringen går ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og funktion. I **01-09-7661** havde forbrugeren blot forsøgt at søge efter kanaler på et tv – det var ikke til hinder for tilbagelevering i væsentlig samme stand. Under den ældre lov var reglen strengere formuleret, men også dér var udgangspunktet klart: i **2006-4111/7-150** fastslog nævnet, at ibrugtagning af et køleskab ikke i sig selv hindrede fortrydelse, når forbrugeren ikke *udtrykkeligt* var gjort opmærksom på det. Grænsen blev nået i **2003-441/7-100**, hvor et flertal på 3 mod 2 fandt, at en enkelt tøjvask afskar fortrydelsen; flertallet

lagde vægt på, at en vaskemaskine kræver tilslutning til vand og el, ikke let lader sig rengøre, og at man ikke kan afprøve den med tøj i en fysisk butik. Nævnet citerede forarbejderne:

Bestemmelsen kan kun påberåbes af sælgeren, såfremt ibrugtagningen konkret er af en sådan art, at den må antages at have mindsket varens salgsværdi, og forbrugeren under hensyn til varens art måtte være klar over denne følge af ibrugtagningen.

Fortsat brug efter fortrydelsen afskærer derimod retten. Det er den skarpe sontring i **2006-4111/7-150**: ibrugtagningen før fortrydelsen var uskadelig, men forbrugeren fortsatte med at bruge køleskabet, efter at han havde meddelt fortrydelsen – og så kunne varen ikke tilbagegives i væsentlig samme stand.

Beregningen af værdiforringelse. **20/07352** er den bedste illustration. En espressomaskine til 4.999 kr. blev returneret efter brygning af op mod 40 kopper kaffe. Nævnet fandt dette ud over det nødvendige og godkendte et fradrag på 1.500 kr. på grundlag af en sagkyndig vurdering af et værditab på minimum 1.495 kr. Til gengæld kunne den erhvervsdrivende **ikke** fradrage 469,95 kr. for forbrugt kaffe og filter, fordi prisen på tilbehøret ikke fremgik af kvitteringen og værdien ikke var dokumenteret. Returfragten på 125 kr. kunne fradrages efter **§ 24, stk. 2**, fordi forbrugeren var oplyst herom før købet – og det ændrede intet, at varen oprindeligt blev returneret som led i en reklamation. Bevisbyrden for værdiforringelsens størrelse ligger altså reelt hos den erhvervsdrivende.

Andre omkostninger kan ikke væltes over. I **2005-4031/7-1498** kunne den erhvervsdrivende hverken opkræve for værdiforringelse eller administration ved fortrydelse før afsendelse, og kunne heller ikke betinge fortrydelsen af, at varen returneredes til Irland. I **Forbrugerombudsmandens udtalelse af 25. maj 2011** blev et vilkår om at fratrække de oprindelige fragtomkostninger på 67 kr. ved *delvis* fortrydelse af et ellers fragtfrit køb anset for stridende mod lovens ufravigelige regler.

Transportskade under returnering. I **2005-4112/7-122** blev et komfur beskadiget under returtransporten. Nævnet lagde til grund, at der var tale om typiske transportskader, og at forbrugeren havde brugt samme transportør, forsendelsesform og emballering som den erhvervsdrivende – beskadigelsen kunne derfor ikke tilskrives forbrugeren, og det var uden betydning, hvem der havde rekvireret transporten.

Forbrugeren må ikke tilbageholde varen som pressionsmiddel. Vigtigst for praktikere er flertallets præmis i **18/11434**: forbrugeren undlod at returnere en madras, fordi han var uenig i fradragets størrelse. Flertallet fandt, at han havde fortabt fortrydelsesretten ved ikke at tilbagelevere inden fristen i **§ 24, stk. 1**, og fremhævede, at en tvist om tilbagebetalingsbeløbets størrelse ikke berettiger forbrugeren til at tilbageholde varen. Tilbageholdelse er kun berettiget, hvis den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, jf. **§ 24, stk. 4**. Et mindretal på to ville have givet forbrugeren medhold, fordi undladelsen skyldtes den erhvervsdrivendes egne skiftende udmeldinger – først at der ingen fortrydelsesret var, siden at der ville blive fratrullet 40 %.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 22, stk. 1	Forbrugeraftaleloven § 24, stk. 1, 2, 4, 5	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets afgørelse om værdiforringelse ved fortrydelse af køb af espressomaskine		08.10.2021
	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen		15.10.2019
	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af tv reserveret online – Forbrugerklagenævnet		29.09.2010
	Forbrugerklagenævnet · Fortsat brug af køleskab efter fortrydelse afskar fortrydelsesret		20.12.2007
	Forbrugerklagenævnet · Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling		27.08.2007
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger får medhold i sag om skadet komfur under returtransport		21.06.2007
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af fortrydelsesret ved køb af vaskemaskine efter ibrugtagning		23.05.2005

Forbrugerombudsmanden · Fratrækning af fragtomkostninger ved delvis fortrydelse af fragtfrie køb 25.05.2011
er i strid med Forbrugerftaleloven

§ 8 Aftalelovens § 38 b: uklarhedsreglen, klarhedskravet og vedtagelsen

§ 38 b rummer to selvstændige regler, som praksis anvender i kombination.

Uklarhedsreglen (stk. 1) fortolker tvivl mest gunstigt for forbrugeren og lægger bevisbyrden for individuel forhandling hos den erhvervsdrivende. I **01-10-7506** krævede en optiker 1.538 kr. i «restgæld» på en brilleordning efter opsigelse af et 15-årigt kontaktlinseabonnement, med henvisning til et kontraktvilkår om, at en «skyldig værdi» nedskrives med 10 kr./md. Nævnet fandt vilkåret uklart formuleret, fortolkede det til forbrugerens fordel efter § 38 b og lagde desuden vægt på, at ordningen gennem mange år faktisk havde fungeret sådan, at bonussen blev anvendt som rabat. Tilsvarende i **18/14467**, hvor uklarhed om prisklasser i vilkårene for ombooking af flybilletter førte til medhold for forbrugeren.

Klarhedskravet (stk. 2) stiller et selvstændigt krav om, at skriftlige forbrugerftaler udarbejdes klart og forståeligt. I **1998-4051/7-663** var en lejekontrakt om en telefax så uklar, at udlejerens egen opfattelse (et finansieret køb) stred mod kontraktens eget punkt om tilbagelevering ved ophør. Nævnet fandt aftalen ikke udarbejdet klart og forståeligt, jf. § 38 b, stk. 2, og fortolkede den efter § 38 b, stk. 1 som en almindelig lejeaftale.

Vedtagelsesspørgsmålet er en tredje, aftaleretlig kategori, som ofte afgør sagen før rimelighedsvurderingen. Forbrugerombudsmanden har i sine **Retningslinjer for kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler af 1. april 2014** formuleret grundsætningen:

Det er ikke tilstrækkeligt til, at et eller flere aftalevilkår kan anses for vedtaget, at en forbruger er blevet opfordret til eller henvist til at gøre sig bekendt med aftalevilkårene på et andet medie. Hvis der er særligt byrdefulde vilkår knyttet til låneaftalen, skal disse betingelser ifølge almindelige aftaleretlige regler være særligt fremhævet, for at de kan anses for vedtaget af forbrugeren.

Det er præcis den vej, Forbrugerombudsmanden gik i **afgørelsen af 14. august 2024** om et opsigelsesgebyr på 1.200 kr.: vilkåret blev betragtet som usædvanligt og tyngende, og da det ikke var tydeligt fremhævet, kunne det ikke anses for gyldigt vedtaget, jf. § 38 b. I **Forbrugerklagenævnets afgørelse om leje af brudekjole** blev et vilkår om, at der ikke skete tilbagebetaling ved afbestilling, tilsvarende anset for «uventet byrdefuldt» og ikke bindende, da det ikke var specielt fremhævet. Og i **afgørelsen af 9. april 2025** om et elselskabs opsigelsesgebyr på 700 kr. fastslog Forbrugerombudsmanden, at gebyret ikke var oplyst tilstrækkeligt klart og forståeligt – og at vilkåret allerede af den grund ikke kunne anses for vedtaget.

LOV

Aftaleloven § 38b, stk. 1, 2

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Uklarhed om prisklasser i vilkår for ombooking af flybilletter førte til medhold for forbruger	01.10.2019
Forbrugerklagenævnet · Krav om efterbetaling for briller efter opsigelse af abonnement afvist grundet uklart aftalevilkår	22.09.2011
Forbrugerklagenævnet · Uopsigelighedsklausul i lejeaftale for telefax vurderet urimelig	31.12.1999
Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om afbestilling af leje af brudekjole	01.01.1980
Forbrugerombudsmanden · Ulovligt standardgebyr for opsigelse af fastprisaftale på el	09.04.2025
Forbrugerombudsmanden · Elselskabs opkrævning af ulovligt og uforholdsmæssigt højt opsigelsesgebyr på 1.200 kr.	14.08.2024

Aftalelovens § 38 c i praksis: ensidige ændringsvilkår og prisstigninger

Den mest markante og konsistente linje i hele materialet vedrører **ensidige ændringsvilkår** – vilkår, der giver den erhvervsdrivende ret til at ændre aftalen, mens forbrugeren forbliver bundet.

Udgangspunktet blev formuleret klart af Forbrugerklagenævnet i **2006-541/-86** om et fitnessabonnement, hvor prisen steg 8,6 % uden varsel: aftaler er bindende for begge parter, og et vilkår, der giver den ene part ret til at ændre aftalen, mens den anden forbliver bundet, vil typisk blive anset for urimeligt og kan tilsidesættes efter [§ 38 c](#), jf. [§ 36](#). Nævnet henviste til den vejledende liste i bilaget til [direktiv 93/13/EØF](#), pkt. 1, litra l. Fitnesscentret havde hævdet, at prisstigningen var varslet ved skiltning i receptionen; nævnet fandt ikke, at varslingen var godtgjort at være kommet til forbrugerens kundskab, og forbrugeren kunne opsige med øjeblikkelig virkning.

Forbrugerombudsmanden har siden udbygget testen til tre kumulative kriterier. I **afgørelsen af 23. juli 2020** om et dagblads abonnementsbetingelser fandtes et ændringsvilkår urimeligt, fordi det gav en ubegrænset ændringsadgang, som forbrugeren ikke kunne forudse konsekvenserne af på baggrund af klare og forståelige kriterier – og en varslingsfrist på otte dage for prisstigninger var utilstrækkelig. I **afgørelsen af 17. december 2024** blev testen sammenfattet:

Idet vilkåret var urimeligt, var det også ugyldigt. I sin vurdering lagde Forbrugerombudsmanden vægt på, at virksomheden havde mulighed for at ændre forbrugernes aftaler uden et forudgående individuelt og rimeligt varsel, hvilket efterlod forbrugerne uden en reel mulighed for at opsige deres aftale.

De tre kriterier er dermed: **(1)** klare og forståelige kriterier, så forbrugeren kan forudse konsekvenserne, **(2)** forudgående individuelt og rimeligt varsel – ikke skiltning i receptionen eller otte dage, og **(3)** en reel mulighed for at opsige, inden ændringen træder i kraft. Konsekvensen er ikke blot fremadrettet: i 2024-sagen blev det indskærpet, at **ingen privatkunder var bundet af ændringer foretaget med hjemmel i vilkåret**.

Prisregulering er dog ikke i sig selv forbudt. I **Forbrugerombudsmandens vurdering af 28. april 2004** af standardkontrakter for vagt- og sikkerhedstjenester var udgangspunktet, at prisregulering i lange kontraktsforhold ikke er urimelig – men den skal ske efter objektive, kontrollerbare kriterier som nettoprisindekset, netop fordi forbrugeren investering i alarmanlægget binder ham til udbyderen og sætter konkurrencen ud af funktion. Samme afgørelse fastslog, at vilkår, der begrænser firmaets erstatningsansvar for simpel uagtsomhed, ikke er i overensstemmelse med god markedsføringsskik.

Bindingsperioder vurderes efter samme generalklausul. I **1998-4051/7-663** var en syvårig uopsigelsesperiode for en telefax «meget byrdefuld for forbrugeren» og varetog ensidigt udlejerens finansielle interesser; både uopsigelsesvilkåret og opgørelsesklausulen blev tilsidesat efter [§ 38 c](#), jf. [§ 36](#), og forbrugeren blev frigjort seks måneder efter sin opsigelse. I **2003-541/7-2** fik en forbruger delvis tilbagetrædelsesret fra en 12-måneders træningsaftale og blev stillet, som om han havde bestilt tre måneders træning.

Endelig viser **1259-09-01**, at generalklausulen også rammer *tidsbegrænsninger*: en gyldighedsfrist på tre måneder på et tilgodebevis blev tilsidesat som urimeligt kort efter [§ 38 c](#), jf. [§ 36](#) – uanset at tilgodebeviset var udstedt pr. kulance, og uanset at forældelsesloven i princippet tillod en kortere frist. Fristen faldt tilbage på forældelseslovens almindelige treårsregel.

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Aftaleloven § 38c	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet tilsidesatte gyldighedsbegrænsning på tilgodebevis		18.11.2009
	Forbrugerklagenævnet · Uvarslet prisstigning på fitnessabonnement giver ret til øjeblikkelig opsigelse		05.12.2007
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om delvis tilbagetrædelsesret fra 12-måneders træningsaftale indgået af mindreårig		21.06.2004
	Forbrugerklagenævnet · Uopsigelighedsklausul i lejeaftale for telefax vurderet urimelig		31.12.1999
	Forbrugerombudsmanden · Urimeligt aftalevilkår om ensidig ændring af priser og gebyrer uden varsel		17.12.2024
	Forbrugerombudsmanden · Dagblads brug af urimeligt ændringsvilkår og utilstrækkelig varslings af prisstigninger		23.07.2020
	Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens vurdering af standardkontrakter for vagt- og sikkerhedstjenester: Prisregulering, opsigelse og ansvarsbegrænsninger		28.04.2004

§ 10 Gebyrkontrol: det standardiserede gebyr som urimeligt vilkår

Den mest udviklede nyere praksis vedrører gebyrer – og Forbrugerombudsmandens prøvelse følger et fast spor: (1) er gebyret gyldigt vedtaget efter § 38 b, (2) er det rimeligt efter § 38 c, jf. § 36, og (3) er anvendelsen i strid med god markedsføringsskik.

Det bærende princip er, at et **på forhånd fastsat standardbeløb, der ikke tager stilling til det konkrete direkte økonomiske tab, er urimeligt**. I **afgørelsen af 9. april 2025** om et opsigelsesgebyr på 700 kr. ved opsigelse af en fastprisaftale på el i bindingsperioden formulerede Forbrugerombudsmanden det skarpt: det var uden betydning, om tabet i nogle tilfælde eller i gennemsnit udgjorde 700 kr., da et sådant forud fastsat standardiseret gebyr er usædvanligt og stiller forbrugeren væsentligt ringere end almindelige erstatningsretlige principper. Samme resultat i **afgørelsen af 14. august 2024** om et gebyr på 1.200 kr.:

Det var Forbrugerombudsmandens vurdering, at et fast standardiseret gebyr på 1.200 kr. som udgangspunkt var urimeligt og uforholdsmæssigt og oversteg det direkte økonomiske tab, som selskabet ville lide som følge af forbrugernes opsigelse af deres elaftale.

Konsekvensen er, at vilkåret **tilsidesættes helt** – det kan ikke reduceres til et rimeligt niveau, og forbrugerne er ikke forpligtet til at betale. Samme linje i **afgørelsen af 26. juni 2025** om urimelige gebyrer ved opsigelse af et varmepumpeabonnement, hvor også [forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1](#) blev inddraget.

Også gebyrer på indløsning af tilgodehavender rammes. I **afgørelsen af 10. januar 2022** var et gebyr på 125 kr. for udbetaling af et oplevelsesgavekortets værdi uforholdsmæssigt højt og fremgik ikke af aftalevilkårene; samtidig var et krav om fremvisning af købskvittering et urimeligt aftalevilkår efter § 38 c, jf. § 36. I **afgørelsen af 16. juli 2014** kunne et gebyr på 15 % af gavekortets værdi ikke opkræves, fordi der ikke er forskellige faktiske omkostninger ved at indløse gavekort af forskellig værdi, og et procentgebyr hurtigt ville overstige de faktiske omkostninger.

Men praksis er ikke en automatisk forbrugerbeskyttelse. **20/01888** er den vigtigste modvægt: et flyselskab opkrævede 2.200 kr. for navneændring på to billetter (550 kr. pr. person pr. vej). Nævnet lagde til grund, at vilkåret fremgik klart og tydeligt af hjemmesiden ved aftaleindgåelsen, og at det – selv om det var byrdefuldt og ikke individuelt forhandlet – måtte anses for vedtaget, uanset forbrugers manglende opmærksomhed. En sagkyndig bekræftede, at gebyret var sædvanligt sammenlignet med andre lavprisselskaber, og nævnet fandt derfor ikke, at det var i strid med § 36, jf. § 38 c.

Sammenstillingen viser mønsteret klart:

Gebyr	Sag	Udfald	Bærende hensyn
700 kr., opsigelse af fastpris	fom-112467 (2025)	Ugyldigt	Standardbeløb uden hensyn til konkret tab; ikke klart oplyst
1.200 kr., opsigelse af fastpris	fom-108500 (2024)	Ugyldigt	Uforholdsmæssigt; ikke fremhævet, derfor ikke vedtaget
125 kr., udbetaling af gavekort	fom-79890 (2022)	Ulovligt	Uforholdsmæssigt højt; fremgik ikke af vilkårene
15 % af gavekortværdi	fom-81325 (2014)	Kan ikke opkræves	Overstiger de faktiske omkostninger
67 kr. fragt ved delvis fortrydelse	fom-80361 (2011)	I strid med loven	Går ud over de direkte returomkostninger
550 kr. pr. person pr. vej, navneændring	20/01888 (2020)	Opretholdt	Klart oplyst før købet; sædvanligt i branchen

Hertil kommer den lovbestemte kontrol med **tillægsydelser** i § 31, stk. 1: betaling for ydelser ud over hovedydelsen kræver forbrugerens udtrykkelige samtykke inden aftaleindgåelsen, og betalinger opnået i strid hermed kan efter § 31, stk. 2 kræves tilbagebetalt. § 31, stk. 3 begrænser desuden gebyret ved modtagelse af udenlandske kontanter til den erhvervsdrivendes faktiske udgifter.

LOV

[Aftaleloven § 36](#)[Aftaleloven § 38b](#)[Aftaleloven § 38c](#)[Forbruger aftaleloven § 28, stk. 1](#)[Forbruger aftaleloven § 31, stk. 1-3](#)

PRAKSIS	Forbrugerombudsmanden · Elselskabs opkrævning af urimelige gebyrer ved opsigelse af varmepumpeabonnement	26.06.2025
	Forbrugerombudsmanden · Ulovligt standardgebyr for opsigelse af fastprisaftale på el	09.04.2025
	Forbrugerombudsmanden · Elselskabs opkrævning af ulovligt og uforholdsmæssigt højt opsigelsesgebyr på 1.200 kr.	14.08.2024
	Forbrugerombudsmanden · Urimelegt gebyr og krav om kvittering ved udbetaling af oplevelsesgavekort	10.01.2022
	Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens vurdering af gebyr ved udbetaling af gavekort	16.07.2014
	Forbrugerombudsmanden · Fratrækning af fragtomkostninger ved delvis fortrydelse af fragtfrie køb er i strid med Forbruger aftaleloven	25.05.2011
	Forbrugerklagenævnet · Gebyr for ændring af flybilletter var rimelig - Forbrugerklagenævnet	19.03.2020

§ 11 Regulerede betalingsformer og prisgennemsigtighed

Prisen skal være hel, når forbrugeren ser den. Praksis omkring betalingsformer ligger i grænselandet mellem forbruger aftaleloven, betalingsloven og markedsføringsloven, men følger samme grundtanke som § 12: forbrugeren skal kunne se, hvad han binder sig til, *før* han binder sig.

Kontanter skal kunne omsættes til pålydende værdi. I **Forbrugerombudsmandens vurdering af 22. marts 2018** ønskede en virksomhed at opkræve gebyr for kontantbetaling for at nedbringe omkostninger og sikkerhedsrisici. Forbrugerombudsmanden fandt, at et sådant gebyr ville være i strid med god erhvervsskik efter [markedsføringslovens § 4](#), fordi forbrugerne reelt ville betale mere ved kontantbetaling, og kontanter

dermed de facto ikke ville blive omsat til deres pålydende værdi – med henvisning til retten til kontantbetaling i [betalingslovens § 81](#) og til Betalingsrådets rapport fra 2016.

Kortgebyrer skal oplyses før transaktionen. I **afgørelsen af 17. juli 2014** blev en dagligvarebutik anset for at have overtrådt oplysningspligten om gebyrer, da skiltningen om et Mastercard-gebyr midlertidigt var tildækket. At skiltet fandtes, var ikke nok – det skulle være synligt, før betalingen blev gennemført.

Betalingsafhængige priser i markedsføring. I **afgørelsen af 25. juli 2013** annoncerede et flyselskab «1 million sæder 1 kr.», men det var en forudsætning for prisen, at der blev betalt med Visa Electron; ved andre kort kom et handling fee på 40 kr. oveni, hvilket ikke fremgik af annoncerne. Selskabet vedtog en bøde på 75.000 kr. I **afgørelsen af 7. juli 2020** blev det indskærpet, at oplysninger om kvartalsvist fakturagebyr og miljøafgift skal gives i umiddelbar tilknytning til den oplyste månedspris i tilbud, aftale og ordrebekræftelse – de skulle ikke indregnes i månedsprisen, men de skulle stå der, hvor prisen står.

Abonnementsmodeller, der skjuler den reelle pris. I **afgørelsen af 7. januar 2022** markedsførte en optiker et brilleabonnement med 75 % rabat til 199/299 kr. pr. måned. Det fremgik ikke tydeligt, at abonnenterne ikke ville *ej* brillerne, og at frikøb krævede betaling svarende til 37 måneders abonnement. Forbrugerombudsmanden fandt markedsføringen egnet til at give indtryk af en fordelagtig rabat og af ejerskab, og vurderede, at forbrugerne ikke ville have indgået aftalen, hvis de havde vidst, at de blot lejede.

Rykkergebyrer forudsætter, at påkravet er kommet frem. I **Sø- og Handelsrettens dom refereret i afgørelsen af 13. august 2013** fik Forbrugerombudsmanden fuldt medhold i, at det er i strid med god markedsføringsskik rutinemæssigt at opkræve rykkergebyr i det første brev, når det indledende påkrav alene er sket ved en seddel på bilruden:

Girokortet kunne således være fjernet af andre eller blæst af ruden inden bilisten kom tilbage til bilen. Da påkravet ikke med sikkerhed kunne siges at være kommet frem, var der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke det fornødne grundlag for opkrævning af rykkergebyr.

Selskabet blev dømt til at tilbagebetale samtlige uretmæssigt opkrævede rykkergebyrer siden 4. marts 2010 – endnu et eksempel på, at tilbagebetalingspåbud er blevet det centrale håndhævelsesinstrument.

Endelig viser **afgørelsen af 17. december 2024** om samtykke til behandling af betalingsoplysninger, at samtykkekravene i [betalingslovens § 125, stk. 2](#) følger samme logik som fortrydelsesretssamtykket i § 18: et samtykke, der gives samtidig med accept af forretningsbetingelserne, udgør ikke en utvetydig viljeserklæring.

LOV

[Betalingsloven § 81](#)
[Forbrugeraftaleloven § 31, stk. 1](#)
[Markedsføringsloven § 4](#)
[Markedsføringsloven § 6](#)

PRAKSIS

Forbrugerombudsmanden · Vildledende markedsføring af brilleabonnement med manglende oplysning om ejerskab og frikøbsvilkår 07.01.2022

Forbrugerombudsmanden · Manglende oplysning om fakturagebyr og miljøafgift i forbindelse med månedligt serviceabonnement 07.07.2020

Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens vurdering af gebyr for kontantbetaling 22.03.2018

Forbrugerombudsmanden · Dagligvarebutik tilsidesatte oplysningspligt om gebyr for Mastercard-betaling 17.07.2014

Forbrugerombudsmanden · Vildledende markedsføring af flybilletter ved manglende oplysning om betalingsgebyrer 25.07.2013

§ 12 Opsigelse af løbende aftaler: fra 9 måneder til 5 måneder

§ 28 er præceptiv og fastsætter en minimumsrettighed, som ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Gældende ret er i dag:

- **Hovedreglen** (§ 28, stk. 1): forbrugeren kan opsig med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået **5 måneder** efter aftalens indgåelse.
- **Investeringsstunge aftaler** (§ 28, stk. 4): overstiger den samlede pris 20.000 kr. årligt, og kræver leveringen engangsomkostninger over 6 måneders gennemsnitspris, forlænges til **11 måneder**.
- **Formkrav** (§ 28, stk. 3): standardformulaftaler skal tydeligt angive opsigelsesvarsel og -tidspunkt, og bestemmelsen må ikke være uforenelig med opsigelsesretten.
- **Loft over varslene** (§ 28, stk. 5): der kan ikke aftales et længere opsigelsesvarsel end 1 måned.

Ældre praksis skal læses i lyset af, at reglen har flyttet sig. Under den dagældende lovs § 25 var normen **9 måneder + 3 måneders varsel**. Det er den regel, der anvendes i **Forbrugerombudsmandens vurdering af 28. april 2004** om vagt- og sikkerhedstjenester, hvor kontraktvilkår, der begrænsede opsigelsesretten, blev anset for ugyldige – med den tilføjelse, at opsigelsesadgangen ikke må gøres illusorisk ved at pålægge forbrugeren nedtagingsgebyrer eller andre omkostninger af betydning. Det er også den regel, der anvendes i **afgørelsen af 25. marts 2009** om et vejhjælpsabonnement, der var uopsigeligt i 11 måneder med 1 måneds varsel: Forbrugerombudsmanden fastslog, at selskabet var bundet af de allerede indgåede aftaler, men at forbrugerne kunne kræve opsigelse efter 9 måneder – og at selskabet **ikke** kunne ændre opsigelsesvarslene til 3 måneder for at genskabe en samlet binding på 12 måneder. Man kan ikke omgå den præceptive regel ved at flytte byrden fra bindingsperioden til varslene.

Den skarpeste enkeltregel er forbuddet mod **automatisk fornyelse med ny bindingsperiode**. I **afgørelsen af 13. februar 2009** havde et redningsselskab abonnementsbetingelser, der automatisk fornyede abonnementet hvert år med en ny bindingsperiode. Forbrugerombudsmanden fandt dette utilladeligt: et løbende kontraktforhold må ikke automatisk forlænges med en ny uopsigelsesperiode efter udløbet af den oprindelige. Selskabet ændrede betingelserne, så abonnementet nu er tidsbegrænset til 12 måneder og automatisk *ophører*, medmindre det fornyes ved betaling for en ny periode – hvilket er den lovlige konstruktion: fornyelse skal være en aktiv, frivillig handling.

Uden for lovens område findes en ulovreguleret **afbestillingsadgang**, som nævnene har udviklet på grundlag af den almindelige loyalitetspligt. I **Forbrugerklagenævnets afgørelse om leje af brudekjole** blev afbestilling med godt to måneders varsel accepteret, fordi brylluppet var aflyst (en fyldestgørende grund), og fordi den erhvervsdrivende ikke havde godtgjort at have søgt at begrænse sit tab ved at udleje kjolen til anden side; vederlaget blev nedsat til 1.700 kr. Samme ræsonnement bærer **2003-541/7-2**, hvor en forbruger fik delvis tilbagetrædelsesret fra en 12-måneders træningsaftale, som han ikke havde haft mulighed for at bedømme på aftaletidspunktet.

LOV	Aftaleloven § 38c	Forbrugeraftaleloven § 28, stk. 1-5	
PRAKSIS	Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmanden: Ufravigelige regler om opsigelse af abonnementer i forbrugeraftaleloven		25.03.2009
	Forbrugerombudsmanden · Automatisk fornyelse af abonnement med ny bindingsperiode er i strid med Forbrugeraftaleloven		13.02.2009

Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens vurdering af standardkontrakter for vagt- og sikkerhedstjenester: Prisregulering, opsigelse og ansvarsbegrænsninger	28.04.2004
Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om delvis tilbagetrædelsesret fra 12-måneders træningsaftale indgået af mindreårig	21.06.2004
Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om afbestilling af leje af brudekjole	01.01.1980

Forbuddet mod uanmodet henvendelse – § 4 og det skærpede bødeniveau

§ 13

§ 4, stk. 1 er forbrugerftalelovens ældste kerne og lyder i dag:

Erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning herom rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Bestemmelsen har vandret gennem lovgivningen: fra § 2 i den oprindelige dørsalgslov, over § 6 i 2004-loven, til § 4 i den nugældende lov. Ældre afgørelser henviser derfor til andre paragrafnumre, men indholdet er stort set uændret. Undtagelserne i § 4, stk. 2 er snævre: bøger, abonnement på aviser/ugeblade/tidsskrifter, formidling af forsikringsaftaler og abonnement på redningstjeneste eller sygetransport.

Rækkevidden. Forbuddet gælder også over for eksisterende kunder. I **Forbrugerombudsmandens redegørelse af 28. april 2004** om finansielle ydelser blev det fastslået, at pengeinstitutter ikke må rette henvendelse med forslag om ændring af bestående aftaler eller tilbud om nye aftaler, der ændrer kundens forpligtelser, og at et generelt samtykke indhentet via de almindelige forretningsbetingelser ikke er tilstrækkeligt. Forbrugerens anmodning angiver desuden typisk et formål, og den erhvervsdrivende må ikke bringe andre emner op. Det princip udmøntes i **afgørelsen af 17. juli 2014**: det er tilladt at foretage telefoniske kundetilfredshedsundersøgelser, men hvis formålet tillige er at påvirke forbrugeren til at afgive bestilling under samtalen, er forbuddet overtrådt. I **afgørelsen af 16. juli 2014** blev det en overtrædelse, at et teleselskab ringede igen få dage efter, at forbrugeren havde bedt om ikke at blive kontaktet – en administrativ fejlregistrering fritog ikke.

Samtykkets kvalitet er det centrale bevistema i nyere praksis. Et gennemgående mønster er elselskaber, der køber «leads» med påstået samtykke indhentet via onlinekonkurrencer afholdt af leadvirksomheder. Praksis er entydig: dette holder ikke. I **afgørelsen af 19. august 2021** kunne selskabet kun fremlægge dokumentation for to ud af 23 forbrugere – og begge afviste at have deltaget i konkurrencerne. I **afgørelsen af 25. oktober 2022** afviste de fleste forbrugere at have givet samtykke, og et eventuelt samtykke levede ikke op til kravene; både virksomheden og leadvirksomhederne blev politianmeldt.

Bødeniveauet er skærpet markant:

Sag	År	Omfang	Bøde
fom-79970 – teleselskab	2004	ca. 23.000 opkald, ca. 1.200 abonnenter tegnet	210.000 kr. (+ 170.000 kr. til callcentret)
fom-80038 – elselskab	2021	23 forbrugere, samtykke udokumenteret for 14	200.000 kr.
fom-102586 – betalings-tv	2022	14 klager	125.000 kr.

fom-101921 – elselskab	2024	58 klager (29 uanmodede opkald + 37 om vildledning)	400.000 kr.
fom-112534 – elselskab	2025	27 uanmodede opkald + 17 tilfælde af vildledning	700.000 kr.

Udviklingen er bemærkelsesværdig: i 2004 kostede ca. 23.000 opkald 210.000 kr.; i 2025 kostede 27 opkald 700.000 kr. Bøden fastsættes altså ikke længere primært efter antallet af opkald, men efter overtrædelsens karakter – særligt når den kombineres med vildledning efter [markedsføringslovens §§ 5 og 6](#). I 2025-sagen bestod vildledningen i, at sælgerne lovede besparelser uden kendskab til forbrugernes eksisterende elaftaler eller forbrug, og i visse tilfælde undlod at oplyse, hvilket selskab de ringede fra.

Civilretligt medfører en overtrædelse, at aftalen ikke er bindende. I **2005 4012/7-639** havde en reparatør, tilkaldt for at reparere en 81-årig kvindes fjernsyn, i stedet solgt hende et brugt fjernsyn, han uanmodet havde medbragt i bilen. Nævnet fandt henvendelsen i strid med forbuddet og aftalen ugyldig efter den dagældende lovs § 7 – og bemærkede, at fortrydelsesfristens beregning under alle omstændigheder var suspenderet, fordi klageren ikke var behørigt oplyst om sin fortrydelsesret. Sælgeren havde tilmed oplyst fjernsynet til at være seks år gammelt; det var 12.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 4, stk. 1, 2	Markedsføringsloven § 5	Markedsføringsloven § 6
PRAKSIS	Forbrugerombudsmanden · Elselskab vedtager bøde på 700.000 kr. for ulovligt telefonsalg og vildledning 24.02.2025 Forbrugerombudsmanden · Elselskab idømt bøde for uanmodet telefonsalg og vildledning 12.04.2024 Forbrugerombudsmanden · Fjernsynsunderholdningsvirksomhed politianmeldt for uanmodede telefoniske henvendelser 25.10.2022 Forbrugerombudsmanden · Elselskab vedtager bøde for uanmodede telefoniske henvendelser trods påstået samtykke 19.08.2021 Forbrugerombudsmanden · Indskærpelse vedrørende uanmodede telefoniske henvendelser i forbindelse med kundetilfredshedsundersøgelser 17.07.2014 Forbrugerombudsmanden · Teleselskab indskræpes for uanmodet telefonisk kontakt trods anmodning om ikke at blive kontaktet 16.07.2014 Forbrugerombudsmanden · Teleselskab idømt bøde for uanmodet telefonsalg af abonnementer 19.05.2004 Forbrugerombudsmanden · Forbud mod uanmodet telefon- og dørsalg af finansielle ydelser: Forbrugerombudsmandens fortolkning af Forbrugeraftaleloven 28.04.2004 Forbrugerklagenævnet · Uanmodet salg af brugt fjernsyn på bopæl – ugyldig aftale 03.11.2006		

§ 14 Håndhævelsens arkitektur: fra indskærpelse til tilbagebetalingspåbud

Forbrugerbeskyttelsen håndhæves ad tre veje, og materialet viser tydeligt, hvornår hver vej vælges.

Forhåndsbesked og indskærpelse er den dominerende form. Forbrugerombudsmanden afgiver forhåndsbeskeder om konkrete vilkår – som i **sagen om reb i metermål** (2017) og **sagen om bortfald af fortrydelsesret ved accept af salgsbetingelser** (2010) – og indskræper reglerne, når virksomheden retter ind. I **sagen om møbelvirksomheden** (2022) tilrettede virksomheden sine handelsbetingelser, og der blev hverken givet bøde eller påbud. I **sagen om det urimelige ændringsvilkår** (2024) fjernede virksomheden vilkåret under sagens behandling. Efterlevelse er altså den normale afslutning.

Politianmeldelse og bødevedtagelse vælges ved forbuddet mod uanmodet henvendelse og ved vildledning, hvor de fem sager i forrige afsnit viser en klar skærpseslinje.

Retssag med tilbagebetalingspåbud er det tungeste – og nyeste – instrument. **Højesterets dom af 7. december 2023** er milepælen: netbutikkerne skulle selv tilbagebetale, ikke blot orientere om muligheden. Samme mønster ses i **Sø- og Handelsrettens dom om rykkergebyrer** (2013), hvor selskabet blev dømt til at tilbagebetale alle uretmæssigt opkrævede gebyrer siden 4. marts 2010, medmindre den enkelte bilist havde anerkendt at have modtaget girokortet – og i **Sø- og Handelsrettens dom om bilvurderinger** (2016). Hjemlen er [markedsføringslovens § 24](#).

Hertil kommer, at Danmark siden 2023 har haft [lov om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser](#), hvis [§ 13](#) giver adgang til påbud og forbud uden krav om, at berørte forbrugere har tilmeldt sig, og uden at der skal bevises tab eller forsømmelse.

Klagevejen er endelig Forbrugerklagenævnet efter [forbrugerklagebogen](#), hvis [§ 2, stk. 1](#) afgrænser kompetencen til tvister om køb af varer og tjenesteydelser. Nævnets kompetence er ikke ubegrænset: i **01-10-6276** afviste et flertal at behandle en sag om alufølge, fordi følge blev anset for en bestanddel til en bil, som er undtaget – med en dissens, der fandt sondringen mellem bestanddele og tilbehør uholdbar. Og nævnet kan ikke føre bevis under strafansvar; i **2006-4031/7-2146** blev en påstand om urigtig produktbeskrivelse afvist af den grund. Endelig viser **26-01617** (2026), at nævnets processuelle rammer håndhæves også mod forbrugeren: en forbruger, der uden vægtige grunde nægtede den erhvervsdrivendes udpegede medarbejder adgang til den sagkyndige besigtigelse, fik ikke medhold, fordi den sagkyndige erklæring dermed ikke kunne lægges til grund. Nævnet fastslog, at det er «op til hver part at beslutte, hvem der skal repræsentere parten under undersøgelsen». Afgrænsningen af selve klagesagsbehandlingen er nærmere behandlet i praksisoversigten om [forbrugerklage over varer og tjenesteydelser](#).

LOV	Forbrugerklagebogen § 2, stk. 1	Markedsføringsloven § 24	
PRAKSIS	Forbrugerombudsmanden · Urimeligt aftalevilkår om ensidig ændring af priser og gebyrer uden varsel		17.12.2024
	Forbrugerombudsmanden · Højesteret pålægger netbutikker at tilbagebetale uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger grundet mangelfuld oplysning		07.12.2023
	Forbrugerombudsmanden · Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt		16.03.2022
	Forbrugerombudsmanden · Fortrydelsesret ved salg af reb, tov og kæder i metermål		22.03.2017
	Forbrugerombudsmanden · Sø- og Handelsretten fastslår uretmæssig opkrævning for bilvurderinger bestilt via hjemmesideformular		15.03.2016
	Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmanden godkender ikke vilkår om bortfald af fortrydelsesret ved accept af salgs- og leveringsbetingelser		17.11.2010
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort		17.12.2007

§ 15 Sammenfatning: fem mønstre og deres praktiske konsekvenser

Materialet tegner fem robuste mønstre på tværs af 25 års praksis.

1. Sanktionen er civilretlig, ikke kun offentligretlig. Den erhvervsdrivende, der ikke oplyser korrekt, mister ikke bare en bøde – han mister aftalen. Manglende oplysning på varigt medium forlængede fortrydelsesfristen i **2003-4012/7-335**, **01-08-8912** og **2006-4111/7-150**; manglende oplysning ved hjemmesalg gjorde

aftalen ikke-bindende i **1999-421/7-15**; og manglende overholdelse af § 12 betød i **Højesterets dom af 7. december 2023**, at forbrugerne slet ikke var bundet – med tilbagebetalingspligt til følge. Det er den mest omkostningstunge risiko på området.

2. Standardvilkår prøves i to trin, og trin ét afgør ofte sagen. Først vedtagelsen: er vilkåret usædvanligt og tyngende uden at være fremhævet, er det slet ikke en del af aftalen – **fom-108500**, **fom-112467** og brudekjolesagen. Først derefter rimeligheden efter § 38 c. Praktisk betyder det, at en erhvervsdrivende, der vil have et byrdefuldt vilkår til at holde, skal begynde med præsentationen, ikke med indholdet. **20/01888** er beviset: et gebyr på 2.200 kr. holdt, fordi det var klart oplyst og branchesædvanligt.

3. Ensidedig magt over aftalen er den røde linje. Fra fitnesscentret i **2006-541/-86** over dagbladet i **fom-79884** til virksomheden i **fom-110526** er præmissen den samme: vilkår, der lader den ene part ændre aftalen, mens den anden forbliver bundet, er urimelige – medmindre der er klare og forståelige kriterier, individuelt og rimeligt varsel, og en reel opsigelsesmulighed. Objektive kriterier som nettoprisindeks accepteres, jf. **fom-80462**.

4. Standardiserede beløb erstatter ikke en tabsopgørelse. Det er kernen i gebyrpraksis: **fom-112467** og **fom-108500** tilsidesatte gebyrer på 700 og 1.200 kr., fordi de var fastsat på forhånd uden hensyn til det konkrete direkte tab – også selv om gennemsnittet måtte ramme rigtigt. Samme logik bag afvisningen af procentgebyrer i **fom-81325** og af udokumenterede fradrag i **20/07352**.

5. Beskyttelsen er præceptiv, men ikke ubetinget. Forbrugeren kan tabe sin ret ved passivitet (- **2004-662/7-100**), ved fortsat brug efter fortrydelsen (**2006-4111/7-150**), ved at tilbageholde varen som pressionsmiddel under en fradragstvist (**18/11434**), og ved at obstruere sagsoplysningen (**26-01617**). Nævnene beskytter forbrugeren mod skæve vilkår – ikke mod egne dispositioner.

Afgrænsning. Konkrete mangler ved varer behandles i praksisoversigten om [mangelsbeskyttelse](#), kreditaftaler i [kreditaftaler](#), og selve klagesagsbehandlingen i [forbrugerklage over varer og tjenesteydelser](#).

Opmærksomhedspunkt. Fra **27. september 2026** ændres oplysningskravene i § 8 ved gennemførelsen af ECGT-direktivet, hvilket samtidig omnummererer henvisningerne i § 12, stk. 1. Erhvervsdrivende skal fra da af også oplyse om producentens handelsmæssige garanti for holdbarhed og om minimumsperioden for softwareopdateringer ved varer med digitale elementer. Da § 12, stk. 3 knytter den skarpe sanktion – manglende binding – til netop disse henvisninger, bør bestillingsflows gennemgås inden ikrafttrædelsen.

LOV	Aftaleloven § 38c	Forbruger aftaleloven § 8, stk. 1	Forbruger aftaleloven § 12, stk. 1, 3
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets afgørelse om værdiforringelse ved fortrydelse af køb af espressomaskine 08.10.2021		
	Forbrugerklagenævnet · Gebyr for ændring af flybilletter var rimelig - Forbrugerklagenævnet 19.03.2020		
	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen 15.10.2019		
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om fortrydelsesret: Returnering til afsender godkendt 24.09.2009		
	Forbrugerklagenævnet · Fortsat brug af køleskab efter fortrydelse afskar fortrydelsesret 20.12.2007		
	Forbrugerklagenævnet · Uvarslet prisstigning på fitnessabonnement giver ret til øjeblikkelig opsigelse 05.12.2007		
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved internethandel og oplysningspligt 07.07.2004		
	Forbrugerklagenævnet · Ugyldig købsaftale grundet manglende oplysning om fortrydelsesret ved hjemmesalg af grydesæt 31.12.2001		
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om afbestilling af leje af brudekjole 01.01.1980		
	Forbrugerklagenævnet · Retsfortabende passivitet ved manglende oplysning om fortrydelsesret 01.01.1980		
	Forbrugerombudsmanden · Ulovligt standardgebyr for opsigelse af fastprisaftale på el 09.04.2025		

Forbrugerombudsmanden · Urimeligt aftalevilkår om ensidig ændring af priser og gebyrer uden varsel	17.12.2024
Forbrugerombudsmanden · Elselskabs opkrævning af ulovligt og uforholdsmæssigt højt opsigelsesgebyr på 1.200 kr.	14.08.2024
Forbrugerombudsmanden · Højesteret pålægger netbutikker at tilbagebetale uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger grundet mangelfuld oplysning	07.12.2023
Forbrugerombudsmanden · Dagblads brug af urimeligt ændringsvilkår og utilstrækkelig varsling af prisstigninger	23.07.2020
Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens vurdering af gebyr ved udbetaling af gavekort	16.07.2014
Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens vurdering af standardkontrakter for vagt- og sikkerhedstjenester: Prisregulering, opsigelse og ansvarsbegrænsninger	28.04.2004

REFERENCE Lovgrundlag

10 paragraffer

Aftaleloven § 36	stk. 1	Aftaleloven § 38b	
Aftaleloven § 38c		Forbrugeraftaleloven § 4	stk. 1
Forbrugeraftaleloven § 8	stk. 1	Forbrugeraftaleloven § 12	
Forbrugeraftaleloven § 18		Forbrugeraftaleloven § 24	stk. 5
Forbrugeraftaleloven § 28	stk. 1	Forbrugeraftaleloven § 31	stk. 1

MATERIALE Citerede afgørelser

55 afgørelser

FORBRUGEROMBUDSMANDEN · NÆVN / KLAGEINSTANS

33

26.06.2025	Elselskabs opkrævning af urimelige gebyrer ved opsigelse af varmepumpeabonnement
09.04.2025	Ulovligt standardgebyr for opsigelse af fastprisaf tale på el
24.02.2025	Elselskab vedtager bøde på 700.000 kr. for ulovligt telefonsalg og vildledning
17.12.2024	Urimeligt aftalevilkår om ensidig ændring af priser og gebyrer uden varsel
14.08.2024	Elselskabs opkrævning af ulovligt og uforholdsmæssigt højt opsigelsesgebyr på 1.200 kr.
12.04.2024	Elselskab idømt bøde for uanmodet telefonsalg og vildledning
07.12.2023	Højesteret pålægger netbutikker at tilbagebetale uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger grundet mangelfuld oplysning
25.10.2022	Fjernsynsunderholdningsvirksomhed politianmeldt for uanmodede telefoniske henvendelser
17.10.2022	Elselskabs afvisning af fortrydelsesret på strømaftale vurderes som vildledende markedsføring

16.03.2022	Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt
10.01.2022	Urimeligt gebyr og krav om kvittering ved udbetaling af oplevelsesgavekort
07.01.2022	Vildledende markedsføring af brilleabonnement med manglende oplysning om ejerskab og frikøbsvilkår
19.08.2021	Elselskab vedtager bøde for uanmodede telefoniske henvendelser trods påstået samtykke
23.07.2020	Dagblads brug af urimeligt ændringsvilkår og utilstrækkelig varsling af prisstigninger
07.07.2020	Manglende oplysning om fakturagebyr og miljøafgift i forbindelse med månedligt serviceabonnement
22.03.2018	Forbrugerombudsmandens vurdering af gebyr for kontantbetaling
22.03.2017	Fortrydelsesret ved salg af reb, tov og kæder i metermål
15.03.2016	Sø- og Handelsretten fastslår uretmæssig opkrævning for bilvurderinger bestilt via hjemmesideformular
17.07.2014	Landsretten frifinder selskab i sag om manglende oplysning om fortrydelsesret ved fjernsalg
17.07.2014	Indskærpelse vedrørende uanmodede telefoniske henvendelser i forbindelse med kundetilfredshedsundersøgelser
17.07.2014	Dagligvarebutik tilsidesatte oplysningspligt om gebyr for Mastercard-betaling
16.07.2014	Teleselskab indskærpes for uanmodet telefonisk kontakt trods anmodning om ikke at blive kontaktet
16.07.2014	Forbrugerombudsmandens vurdering af gebyr ved udbetaling af gavekort
25.07.2013	Vildledende markedsføring af flybilletter ved manglende oplysning om betalingsgebyrer
17.08.2011	Vilkår om undtagelse af fortrydelsesret for bestillingsvarer i strid med Forbrugeraftaleloven
25.05.2011	Fratrækning af fragtomkostninger ved delvis fortrydelse af fragtfrie køb er i strid med Forbrugeraftaleloven
17.11.2010	Forbrugerombudsmanden godkender ikke vilkår om bortfald af fortrydelsesret ved accept af salgs- og leveringsbetingelser
04.05.2009	Manglende oplysning om fortrydelsesret ved internetsalg af smykker
25.03.2009	Forbrugerombudsmanden: Ufravigelige regler om opsigelse af abonnementer i forbrugeraftaleloven
13.02.2009	Automatisk fornyelse af abonnement med ny bindingsperiode er i strid med Forbrugeraftaleloven
19.05.2004	Teleselskab idømt bøde for uanmodet telefonsalg af abonnementer

28.04.2004 Forbud mod uanmodet telefon- og dørsalg af finansielle ydelser:
Forbrugerombudsmandens fortolkning af Forbrugerftaleloven

28.04.2004 Forbrugerombudsmandens vurdering af standardkontrakter for vagt- og
sikkerhedstjenester: Prisregulering, opsigelse og ansvarsbegrænsninger

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

22

08.10.2021	Forbrugerklagenævnets afgørelse om værdiforringelse ved fortrydelse af køb af espressomaskine	20/07352
19.03.2020	Gebyr for ændring af flybilletter var rimelig - Forbrugerklagenævnet	20/01888
15.10.2019	Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen	18/11434
01.10.2019	Uklarhed om prisklasser i vilkår for ombooking af flybilletter førte til medhold for forbruger	18/14467
20.02.2015	Forbruger fik medhold i fortrydelse af køb af forstærker	14/10093
22.09.2011	Krav om efterbetaling for briller efter opsigelse af abonnement afvist grundet uklart aftalevilkår	01-10-7506
29.09.2010	Fortrydelsesret ved køb af tv reserveret online – Forbrugerklagenævnet	01-09-7661
18.11.2009	Forbrugerklagenævnet tilsidesatte gyldighedsbegrænsning på tilgodebevis	1259-09-01
24.09.2009	Manglende oplysning om fortrydelsesret: Returnering til afsender godkendt	01-08-8912
20.12.2007	Fortsat brug af køleskab efter fortrydelse afskar fortrydelsesret	2006-4111/7-150
17.12.2007	Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort	2006-4031/7-2146
05.12.2007	Uvarslet prisstigning på fitnessabonnement giver ret til øjeblikkelig opsigelse	2006-541/-86
27.08.2007	Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling	2005-4031/7-1498
21.06.2007	Forbruger får medhold i sag om skadet komfur under returtransport	2005-4112/7-122
03.11.2006	Uanmodet salg af brugt fjernsyn på bopæl – ugyldig aftale	2005 4012/7-639
23.05.2005	Afvisning af fortrydelsesret ved køb af vaskemaskine efter ibrugtagning	2003-441/7-100
07.07.2004	Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved internethandel og oplysningspligt	2003-4012/7-335
21.06.2004	Afgørelse om delvis tilbagetrædelsesret fra 12-måneders træningsaftale indgået af mindreårig	2003-541/7-2
31.12.2001	Ugyldig købsaftale grundet manglende oplysning om fortrydelsesret ved hjemmesalg af grydesæt	1999-421/7-15
31.12.1999	Uopsigelighedsklausul i lejeaftale for telefax vurderet urimelig	1998-4051/7-663
01.01.1980	Afgørelse om afbestilling af leje af brudekjole	2003-612/7-363
01.01.1980	Retsfortabende passivitet ved manglende oplysning om fortrydelsesret	2004-662/7-100, 17. oktober 2006