

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over digitalt indhold og digitale tjenester i forbrugeraftaler

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

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

[Læs online](#)

INTRODUKTION

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

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

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

- 06** Fortrydelsesretten for digitalt indhold uden fysisk medium bortfalder kun, når leveringen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af rettighedens ophør, bekræftet på et varigt medium.
- 07** Forbrugerstatus afgør, om reglerne overhovedet finder anvendelse, og bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale, påhviler den erhvervsdrivende.
- 08** Forbrugerklagenævnets afgørelser skal efterleves inden 30 dage og kan tvangsfuldbyrdes, medmindre den erhvervsdrivende inden fristen skriftligt meddeler, at den ikke ønsker at være bundet, hvorefter forbrugeren kan få omkostningsdækning ved domstolene.

Retsgrundlaget: købelovens digitale mangelregler og

§ 1 Forbrugerklagenævnets prøvelse

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

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

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

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

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

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

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)[Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)[Forbrugerklage-loven § 22](#)[Købeloven § 3a](#)[Købeloven § 4a, stk. 3](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

Afgørelse	Produkt	Spørgsmål	Udfald
2002-4031/7-2150	Computer uden installations-cd	Manglende fysisk software-medium	Mangel; udgift til cd dækket
2005-4031/7-1584	Bærbar computer	Driver ikke opdateret ved levering	Mangel; køb hævet
01-10-3404	PlayStation 3	Opdatering fjernede "Other OS"	Ikke mangel (3-2)
18/11728	iPhone 8 Plus	Softwarefejl, ingen rettidig afhjælpning	Mangel; køb hævet
23/13446	Robotplæneklipper	Afhjælpning ikke inden rimelig tid	Køb hævet (nye §§ 78 a-b)

Købeloven § 79, stk. 1

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

Oplysningspligten om funktionalitet, kompatibilitet og teknologiskift

§ 3

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

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

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

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

LOV	Forbrugerftaleloven § 8, stk. 1	Købeloven § 75c, stk. 1	Købeloven § 76, stk. 1
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om MPEG-4-kompatibilitet ved køb af TV udgjorde en mangel		29.11.2013

Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel	27.03.2012
Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om analog harddiskoptager	27.10.2011
Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om analogt tv ved køb	05.09.2011

§ 4 Opdateringspligten og opdateringer, der ændrer det digitale produkt

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

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

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

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

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

LOV	Købeloven § 75d	Købeloven § 77b	Købeloven § 77a, stk. 4	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid			26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel			22.12.2011
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger kunne hæve køb af bærbar computer grundet manglende softwareopdatering			11.06.2007

§ 5 Fortrydelsesret, samtykke og forbrugerbegrebet

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

- **Plomberet software på fysisk medium**, jf. [nr. 9](#) – fortrydelsesretten bortfalder, når forbrugeren har brudt plomberingen på en cd, dvd eller lignende. Forarbejderne fremhæver, at "plombering" også omfatter teknisk plombering.

- **Digitalt indhold uden fysisk medium**, jf. [nr. 13](#) – fortrydelsesretten bortfalder kun, hvis leveringen er påbegyndt med forbrugerens "forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret", og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse på varigt medium efter [§ 10, stk. 2](#) eller [§ 13, stk. 2](#).

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

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

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

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2](#)[Forbrugeraftaleloven § 10, stk. 2](#)[Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)[Købeloven § 4a, stk. 3](#)

PRAKSIS	Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	16.01.2026
	Landsretten · Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	08.10.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugeren var ikke berettiget til erstatning for hjemrejsebilletter, da den erhvervsdrivende ikke var ansvarlig for, at forbrugeren ikke fik besked om tidsændringen	05.10.2016

§ 6 Beviskrav, sagkyndige erklæringer og spørgsmålet om data

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

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

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

Nævnet har også afgrænset, hvad reklamationsretten omfatter. I [18/15509](#) fik forbrugeren omlevering af en defekt Apple Time Capsule, men **ikke erstatning for tabte private data** (fotos og musik), da forbrugeren ikke

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

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

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

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

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

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

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

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

LOV	Forbrugerklageloven § 22	Forbrugerklageloven § 32	Forbrugerklageloven § 35	☐
-----	--	--	--	--------------------------

ForbrugerklageLoven § 36

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel	22.12.2011

§ 8 Sammenhæng med domstolspraksis

Forbrugerklagenævnets linje er gentagne gange prøvet og bekræftet ved domstolene.

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

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

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

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

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

LOV	Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1	Forbrugeraftaleloven § 12	Købeloven § 76, stk. 1
PRAKSIS	Højesteret · Højesteret fastslår, at almennyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere16.01.2026		
	Højesteret · Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbrugeraftaleloven skal tilbagebetales07.12.2023		
	Landsretten · Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret08.10.2024		
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om MPEG-4-kompatibilitet ved køb af TV udgjorde en mangel29.11.2013		
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel27.03.2012		

§ 9 Sammenfatning og centrale takeaways

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

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

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

LOV	Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2	Købeloven § 75d	Købeloven § 75b
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid 26.03.2024 Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om omlevering af Apple Time Capsule, men afslag på erstatning for tabte data 01.10.2019 Forbrugerklagenævnet · Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl 04.12.2018 Forbrugerklagenævnet · Sælgers hæftelse for producentens fejlbehæftede reparation og afslag i købesum grundet computerens stand 13.06.2018 Forbrugerklagenævnet · Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel 22.12.2011 Forbrugerklagenævnet · Forbruger kunne hævde køb af bærbar computer grundet manglende softwareopdatering 11.06.2007		

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Forbrugeraftaleloven § 8	stk. 1	Forbrugeraftaleloven § 18	stk. 2
Forbrugerklage-loven § 22		Købeloven § 3a	
Købeloven § 4a	stk. 3	Købeloven § 75d	

MATERIALE Citerede afgørelser

15 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

2

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

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

LANDSRETTE · ANKEINSTANS

1

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

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

12

26.03.2024 Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid 23/13446

01.10.2019 Afgørelse om omlevering af Apple Time Capsule, men afslag på erstatning for tabte data 18/15509

04.12.2018 Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl 18/11728

13.06.2018 Sælgers hæftelse for producentens fejlbehæftede reparation og afslag i købesum grundet computerens stand 18/05302

05.10.2016 Forbrugeren var ikke berettiget til erstatning for hjemrejsebilletter, da den erhvervsdrivende ikke var ansvarlig for, at forbrugeren ikke fik besked om tidsændringen 13/12730

29.11.2013 Manglende oplysning om MPEG-4-kompatibilitet ved køb af TV udgjorde en mangel

27.03.2012 Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel

22.12.2011 Fjernelse af 'Other OS'-funktion på Playstation 3 via softwareopdatering udgjorde ikke en mangel 01-10-3404

27.10.2011 Manglende oplysning om analog harddiskoptager 01-10-9884

05.09.2011 Manglende oplysning om analogt tv ved køb 01-10-4420

11.06.2007 Forbruger kunne hæve køb af bærbar computer grundet manglende softwareopdatering 2005-4031/7-1584

31.12.2002 Manglende installations-cd udgjorde en mangel 2002-4031/7-2150