

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler uden for fast forretningssted

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

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

[Læs online](#)

INTRODUKTION

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

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

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

- 06** Når den erhvervsdrivende har forsømt at oplyse om fortrydelsesretten og de økonomiske konsekvenser, bortfalder forbrugerens betalingspligt for en allerede påbegyndt tjenesteydelse, jf. § 25.
- 07** En uenighed om størrelsen af et værdiforringelsesfradrag berettiger ikke forbrugeren til at tilbageholde varen; forbrugeren skal returnere varen inden for fristen og kan ikke betinge returneringen af, at den fulde købesum først betales tilbage.
- 08** Manglende tydelig oplysning om betalingsforpligtelsen umiddelbart før bestillingen medfører, at forbrugeren slet ikke bliver bundet af aftalen, jf. § 12, stk. 3 – fastslået af Højesteret i Buuks/Sayve-sagen.

Retsgrundlaget: fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler uden for fast forretningssted

§ 1

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

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

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

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

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

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)[Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 1](#)[Forbrugeraftaleloven § 19](#)[Forbrugeraftaleloven § 20](#)[Forbrugeraftaleloven § 33](#)

PRAKSIS

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

21.12.2022

Er der tale om en forbruger aftale indgået ved fjernsalg?

§ 2 Tærskelspørgsmålet og bevisbyrden

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

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

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

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

Oplysningspligten om fortrydelsesret – hvad Forbrugerklagenævnet kræver godtgjort

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)
[Forbrugeraftaleloven § 12, stk. 3](#)
[Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 3](#)
[Forbrugeraftaleloven § 25](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 6 Bindende aftale, prisfejl og aftalt returret

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

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

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

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

§ 7 Klagebehandling, sagsgang og forholdet til domstolene

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

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

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

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

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

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

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

§ 8 Sammenfatning af centrale takeaways

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

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

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

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

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

REFERENCE Lovgrundlag

7 paragraffer

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

MATERIALE Citerede afgørelser

14 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS		2
16.01.2026	Højesteret fastslår, at almenyttig svømmeklub er forbruger i leasingaftale om ladestandere	20999-2025
07.12.2023	Abonnementsbetalinger opkrævet i strid med forbrugeraftaleloven skal tilbagebetales	bs-37131-2022-hjr-bs-37142-2
EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL		2
31.03.2022	Undtagelse fra fortrydelsesret ved køb af billetter gennem en mellemmand (Direktiv 2011/83/EU)	C-96/21
27.03.2019	Fortrydelsesret ved onlinekøb af madrasser: Betydningen af brudt forsegling og hygiejneundtagelsen	C-681/17
LANDSRETTEEN · ANKEINSTANS		1
08.10.2024	Køge Svømmeklub vinder ankesag mod Grenkeleasing: Status som forbruger sikrede opsigelsesret	9512-11078
FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS		9
26.03.2024	Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning	22/01105
26.03.2024	Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	22/05240

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