

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over håndværker- og tjenesteydelser – fagmæssig udførelse og prisrimelighed

Forbrugerklagenævnets praksis om fagmæssig udførelse og prisrimelighed uden for købeloven

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

[Læs online](#)

INTRODUKTION

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

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

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

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

Retsgrundlaget: obligationsretlige grundsætninger og

§ 1 Forbrugerklagenævnets kompetence over tjenesteydelser

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

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

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

Tre forhold afgrænser gentagne gange nævnets kompetence på tjenesteydelsesområdet:

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

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

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

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

Kravet om fagmæssigt korrekt udførelse – hvornår en tjenesteydelse er mangelfuld

§ 2

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

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

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

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

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

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

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

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

Bevisbyrdemønsteret er fast:

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

LOV

ForbrugerklageLovent § 20

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Forbruger friholdt for undersøgelsesgebyr for vaskemaskine grundet manglende oplysning

30.09.2022

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

Forbrugerens beføjelser: afhjælpning, forholdsmæssigt afslag,

§ 4 erstatning og ophævelse

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

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

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

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

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

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

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

Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om rensning af læderfrakke

21.04.2005

Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om afbestilling af leje af brudekjole

01.01.1980

§ 5 Prisrimelighed: regningsarbejde, overslag og fast pris

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LOV

[Købeloven § 72](#)[Prismærkningsbekendtgørelsen § 1](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Forbruger friholdt for undersøgelsesgebyr for vaskemaskine grundet manglende oplysning

30.09.2022

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

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

§ 6

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

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

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

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

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

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

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

LOV

ForbrugerklageLoVen § 9

ForbrugerklageLoVen § 20

ForbrugerklageLoVen § 32

ForbrugerklageLoVen § 34

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

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

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

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

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

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

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

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

Højesteret har fastlagt det ledende princip for **forholdsmæssigt afslag** ved mangler i **Sag 63/2011**:

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

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

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

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

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

§ 8 Sammenfatning – de bærende linjer

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

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

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

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

REFERENCE Lovgrundlag

5 paragraffer

Forbrugerklageoven § 9	Forbrugerklageoven § 19	stk. 1
Forbrugerklageoven § 20	Forbrugerklageoven § 32	
Købeoven § 72		

MATERIALE Citerede afgørelser

31 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

4

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

LANDSRETTE · ANKEINSTANS

2

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

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

25

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

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