

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over levering, forsinkelse og formidleransvar i forbrugeraftaler

Forbrugerklagenævnets praksis om aftalepart, formidlerforbehold, ophævelse og erstatning ved forsinkelse

Version 1 Opdateret 30. maj 2026 16 afgørelser · 2009-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Denne praksisoversigt samler Forbrugerklagenævnets praksis om forsinket og manglende levering i forbrugeraftaler og om ansvarsfordelingen, når en erhvervsdrivende optræder som formidler af fx flybilletter, arrangementsbilletter eller varer. Retsgrundlaget er købelovens § 74 om forbrugerens beføjelser ved forsinkelse og § 57 om ydelsernes tilbagegang ved ophævelse, suppleret af aftalelovens § 1 om, hvem der er rette aftalepart. Forbrugerklagenævnet pålægger konsekvent den erhvervsdrivende at tilbagebetale en forudbetalt købesum, når ydelsen ikke leveres, og fastslår, at et gyldigt formidlerforbehold ikke fritager for et selvstændigt ansvar for, at de bookinger, den erhvervsdrivende foretager, faktisk kan gennemføres. Oversigten inddrager parallel praksis fra Højesteret og landsretterne, der både bekræfter og afgrænser nævnets linje.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Udeblivende levering berettiger forbrugeren til at hæve købet og kræve købesummen tilbage, når sælgeren har nægtet levering, eller ikke leverer inden en rimelig frist efter påkrav, jf. købeloven § 74, stk. 3, og det almindelige obligationsretlige princip om ydelsernes tilbagegang.
- 02** Forbrugerklagenævnet afviser, at en erhvervsdrivendes manglende betalingsevne eller en underleverandørs konkurs fritager den erhvervsdrivende for at tilbagebetale en forudbetalt købesum, når den aftalte ydelse ikke er leveret.
- 03** Forbrugerklagenævnet kræver, at en erhvervsdrivende, der vil påberåbe sig kun at være formidler, beviser, at forbrugeren udtrykkeligt blev gjort opmærksom på formidlerrollen før eller under aftaleindgåelsen; bevisbyrden for et formidlingsforhold påhviler den erhvervsdrivende, jf. aftaleloven § 1.
- 04** Forbrugerklagenævnet accepterer kun et formidlerforbehold som vedtaget, når det er tydeligt fremhævet i selve bookingforløbet – ikke når det blot er gemt i generelle vilkår, i en footer eller i en lang ordrebekræftelse.
- 05** Forbrugerklagenævnet fastslår, at et gyldigt formidlerforbehold ikke fritager den erhvervsdrivende for et selvstændigt ansvar for, at de bookinger, denne foretager, faktisk er gennemførlige.

- 06** Forbrugerklagenævnet opgør erstatning for merudgifter efter almindelige erstatningsretlige principper om økonomisk tab, kausalitet og påregnelighed – ofte skønsmæssigt – og nedsætter kravet, hvis forbrugeren ikke har overholdt sin tabsbegrænsningspligt.
- 07** Forbrugerklagenævnet afviser erstatningskrav, når forbrugers tab skyldes forbrugers egne forhold og ikke en fejl begået af den erhvervsdrivende.
- 08** Forbrugerklagenævnets afgørelser er bindende for den erhvervsdrivende og kan tvangsfuldbyrdes, medmindre den erhvervsdrivende inden 30 dage fra forkyndelsen skriftligt meddeler, at vedkommende ikke ønsker at være bundet, jf. forbrugerklageloven §§ 32 og 34.

Retsgrundlaget: købelovens forsinkelsesregler og det obligationsretlige tilbagebetalingsprincip

§ 1

Forbrugerklagenævnet afgør sager om forsinket og manglende levering på grundlag af købelovens forbruger købsregler. Den centrale bestemmelse er [købeloven § 74](#), der fastlægger leveringstiden:

Medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal sælgeren levere salgsgenstanden uden unødigt forsinkelse. Medmindre andet er aftalt, skal sælgeren endvidere levere salgsgenstanden senest 30 dage efter aftalens indgåelse.

Foreligger der forsinkelse, kan forbrugeren hæve købet efter [§ 74, stk. 3](#):

I tilfælde af forsinkelse kan køberen hæve købet, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for denne og sælgeren måtte forudsætte dette, eller såfremt sælgeren har nægtet levering. Det samme gælder, hvis sælgeren ikke efter påkrav fra køberen leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist.

Når købet hæves, skal det betalte tilbage. Det følger dels af henvisningskæden i [§ 74, stk. 4](#), dels af det grundlæggende princip i [§ 57, stk. 1](#), hvorefter sælgeren ikke kan beholde det, han "har modtaget i betaling". Et aftalevilkår om, at sælgeren kan udskyde leveringstiden, afskærer ikke hæveadgangen: efter [§ 75](#) kan forbrugeren alligevel hæve, hvis levering ikke sker efter påkrav inden en rimelig frist.

Lovgivningshistorik. Forbruger købsreglerne stammer fra forbruger købsreformen, der trådte i kraft i 1980 på grundlag af Justitsministeriets købelovudvalgs betænkning. Forarbejderne til den oprindelige [§ 74](#) forklarer fristreglen således: forbrugeren kan hæve, "såfremt sælgeren ikke efter påkrav leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist", og reglerne kan i modsætning til de almindelige købelovsregler ikke fraviges til skade for køberen. Ved ændringen af købeloven i 2013 (i kraft 13. juni 2014, til gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet) blev der indsat en udtrykkelig regel om tilbagebetaling. Forarbejderne understreger, at der blot er tale om en kodificering:

Med den foreslåede bestemmelse lovfæstes den almindelige obligationsretlige regel om ydelsernes tilbagegang ved ophævelse, som betyder, at forbrugers meddelelse om aftalens ophævelse indebærer, at eventuelle betalte beløb skal tilbagebetales.

Ved en ændring i 2021 (i kraft 1. januar 2022) blev § 74 nyaffattet, så bestemmelsen også omfatter digitalt indhold og digitale tjenester. Der er ingen vedtagne, men endnu ikke konsoliderede ændringer til § 74; loven er senest konsolideret 28. september 2021.

Aftalepart-spørgsmålet ligger ved siden af købeloven. Hvem tilbagebetalings- og erstatningskravet kan rettes mod, afgøres ikke af købeloven, men af aftaleretten, navnlig [aftaleloven § 1](#) om, at tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren. Allerede i forbrugerkøbsreformens forarbejder blev det overvejet at lade en erhvervsdrivende, der "afslutter eller formidler" et køb for en privat, hæfte som sælger, men denne regel blev ikke medtaget i loven; man nøjedes med at give forbrugeren adgang til at reklamere til en erhvervsdrivende mellemmand. Spørgsmålet om formidlerens ansvar er derfor overladt til en konkret aftaleretlig vurdering, som Forbrugerklagenævnet har udviklet i sin praksis – fx i flagskibssagen [20/04304](#). Også Højesteret har taget stilling til rækkevidden af tilbagebetalingspligten efter § 57, jf. [Sag 78/2017](#).

LOV	Aftaleloven § 1	Købeloven § 57, stk. 1	Købeloven § 74	Købeloven § 75
PRAKSIS	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?			16.02.2018
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde			21.12.2020

Hvem er forbrugeren aftalepart? Formidlerforbeholdets gyldighed og bevisbyrden

Det første spørgsmål, Forbrugerklagenævnet afgør i formidlersager, er, hvem forbrugeren har indgået aftale med. Udgangspunktet er [aftaleloven § 1](#): den, forbrugeren retter sin bestilling til, er aftaleparten. Vil en erhvervsdrivende påberåbe sig kun at have handlet som formidler (agent) for tredjemand, har den erhvervsdrivende **bevisbyrden** for, at forbrugeren var eller burde være klar over dette ved aftaleindgåelsen.

Hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på. På tværs af afgørelserne er det de samme omstændigheder, der afgør udfaldet:

- om hjemmesiden eller forretningen primært henvender sig til **forbrugere** af fritidsrejser/varer;
- om forbrugeren **udelukkende har haft kontakt med** den erhvervsdrivende, som også **modtog betalingen og udstedte billetterne/ordrebekræftelsen**;
- om formidlerforbeholdet var **tydeligt og utvetydigt fremhævet i selve købsforløbet** – eller blot gemt i footeren, i generelle salgsbetingelser eller i en lang bekræftelse;
- om den erhvervsdrivende har anvendt **uklare betegnelser** ("leverandør", "teknisk arrangør", "luftfartsselskab") uden at definere sin egen rolle;
- om muligheden for at tilkøbe en "konkursdækning rejsebureau" snarere gav forbrugeren indtryk af, at den erhvervsdrivende **var** aftaleparten.

Når beviset ikke er løftet, anses den erhvervsdrivende for aftalepart. I [01-12-8993](#) påberåbte et rejsebureau sig et skilt i butikken om, at det "handler på vegne af flyselskaberne og er ikke ansvarlige for rejsens gennemførelse", men kunne ikke dokumentere, at oplysningen var givet – og da handlen foregik i bureauets egne lokaler, havde forbrugeren "en berettiget forventning om", at bureauet var aftaleparten. Tilsvarende i [01-12-8875](#) og [13/12730](#), hvor nævnet fandt, at forbrugeren "ikke kunne forventes at læse" oplysninger i footer og

salgsbetingelser i købsituationen. I [01-12-4376](#) var en note nederst på fakturaen om, at bureauet "optrådte som agent", ikke tilstrækkelig.

Et byrdefuldt vilkår skal være særligt fremhævet. Allerede i [1884-11-01](#) fastslog nævnet, at et agentforbehold er et byrdefuldt vilkår for forbrugeren, der kun er gyldigt, hvis det er "særligt fremhævet og udtrykkeligt accepteret" – accept af de generelle betingelser var ikke nok. Uklare eller skjulte ansvarsfraskrivelser tilsidesættes desuden som urimelige efter [aftaleloven § 38 c](#), jf. [§ 36](#); i [01-12-8875](#) tilsidesatte nævnet et vilkår om ansvarsfrihed for indirekte tab, fordi det var ensidigt udformet og først fremgik på side 11 af rejsebetingelserne.

Modsat – når beviset er løftet. Forbrugerklagenævnet frifinder formidleren, når forbeholdet er integreret i selve bookingflowet. I [24/07552](#) (hesteshow aflyst ved arrangørs konkurs) blev sagen genoptaget, og efter en teknisk rekonstruktion af bookingforløbet fandt nævnet, at formidlerforbeholdet "ikke kun stod i de generelle vilkår, men var integreret i selve købsprocessen på en måde, der gjorde det tydeligt for en gennemsnitlig forbruger". Den erhvervsdrivende blev derfor frifundet, og forbrugeren henvist til at anmelde kravet i konkursboet. Også sager om varekøb afgøres på den samme markedsførings- og aftaleparts-vurdering, jf. [12/14146](#) (en dealsite blev anset for aftalepart, fordi sitets markedsføring gav forbrugeren forventning om at handle med dealsitet selv).

LOV	Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38c
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Billetformidler ikke ansvarlig for refundering efter arrangørs konkurs ved hesteshow 02.12.2024 Forbrugerklagenævnet · Online rejsebureau skulle refundere købesummen til forbrugeren efter flyselskabets konkurs 08.12.2016 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 Forbrugerklagenævnet · Forening fik medhold i klage over rejsebureau efter konkurs hos flyselskab 26.09.2016 Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs 22.06.2016 Forbrugerklagenævnet · Rejsebureaus ansvar som formidler ved flyselskabs konkurs 18.11.2015 Forbrugerklagenævnet · Dealsite ansvarlig for mangelfuld cykel - Dealsites markedsføring gav forventning om at være aftalepart 22.04.2014 Forbrugerklagenævnet · Aflyst flyrejse: Rejsebureau hæftede for hoteludgifter trods agentforbehold 20.03.2012		

§ 3 Det selvstændige formidleransvar: et gyldigt forbehold fritager ikke for egne fejl

Selv hvor formidlerforbeholdet er gyldigt, så den erhvervsdrivende ikke hæfter for selve den underliggende ydelse (fx flyselskabets transport), pålægger Forbrugerklagenævnet den erhvervsdrivende et **selvstændigt ansvar for sine egne handlinger** som booker. Det er kernen i flagskibsafgørelsen [20/04304](#).

En forbruger købte en returbillet (Seoul–Aalborg) med en transfer i Beijing på 2 timer og 5 minutter. Ved check-in blev hun afvist, fordi minimumstransfertiden mellem de to involverede flyselskaber var 3 timer og 30 minutter, og hun måtte købe en ny enkeltbillet. Den erhvervsdrivende havde et gyldigt formidlerforbehold, men nævnet fandt alligevel et selvstændigt ansvar:

Selvom den erhvervsdrivende havde et gyldigt formidlerforbehold... fandt nævnet, at selskabet havde et selvstændigt ansvar. Dette ansvar indebar, at selskabet skulle sikre, at de bookinger, det foretog på vegne af kunderne, var gennemførlige, så kunderne ikke risikerede at blive afvist på grund af fejl begået af den erhvervsdrivende.

På grundlag af en sagkyndig udtalelse om, at den fornødne transfertid ikke var indlagt ved bookingen, blev den erhvervsdrivende pålagt erstatning – uanset formidlerforbeholdet.

Samme tanke ses i [01-09-1918](#): vælger et rejsebureau at sende oplysning om en ændret flyafgang via sms eller e-mail, "påhviler det dem at sikre, at informationen rent faktisk er modtaget af kunden". Da bureauet ikke kunne godtgøre at have afsendt beskederne, måtte risikoen for den manglende information bæres af bureauet. Forbrugeren bærer ikke risikoen for den professionelle parts egne sjskefejl, selv om denne kun er formidler.

Mønstret er dermed et **tofas**et ansvar: (1) for den underliggende ydelse afhænger ansvaret af, om forbeholdet var gyldigt vedtaget (jf. forrige afsnit), men (2) for de fejl, den erhvervsdrivende selv begår ved bookingen eller informationen, hæfter den erhvervsdrivende selvstændigt og kan ikke gemme sig bag et formidlerforbehold.

LOV

[Aftaleloven § 1](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde

21.12.2020

Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om ændret flyafgang - Rejsebureauets ansvar

14.09.2009

Forsinket og manglende levering: ophævelse og tilbagebetaling af købesummen

§ 4

Når den aftalte ydelse slet ikke leveres, er forbrugers kerneretsstilling klar: købet kan hæves, og det forudbetalte skal tilbage. Det gælder, uanset hvorfor leveringen udebliver.

Manglende levering pga. konkurs eller manglende betalingsevne. I konkurssagerne fik forbrugeren tilbagebetalt hele købesummen, fordi "ydelsen ikke blev leveret" – fx 14.995 kr. for flybilletter i [01-12-8875](#) og 48.100 kr. i [01-12-4376](#). Forbrugerklagenævnet afviser, at det forhold, at den bagvedliggende leverandør er gået konkurs eller mangler betalingsevne, fritager den erhvervsdrivende aftalepart for tilbagebetaling: tilbagebetalingspligten følger af, at modydelsen aldrig blev leveret, jf. princippet i [købeloven § 57](#) og lovfæstelsen i [§ 74, stk. 3](#).

Væsentlig forsinkelse berettiger ophævelse – men tidspunktet skal være rigtigt. Højesteret har i [Sag 191/2017](#) behandlet manglende levering af en bådplads, hvor købesummen var deponeret. Flertallet fandt, at en uberettiget ophævelse i 2012 bortfaldt, fordi sælgeren fastholdt aftalen, og at "væsentlig forsinkelse med leveringen" først forelå senere – hvorefter køberen havde krav på tilbagebetaling af det deponerede beløb. Dommen illustrerer, at hæveadgang ved forsinkelse forudsætter, at forsinkelsen reelt er væsentlig på ophævelsestidspunktet.

Fortabelse af ophævelsesret ved passivitet. At hæveadgangen kan tabes, viser landsretspraksis: i [BS-15373/2023-OLR](#) mistede køberen retten til at ophæve på grund af det lange tidsforløb fra de første ophævelsesvarsler til den endelige ophævelse, mens parterne fortsat forsøgte at få leverancen til at fungere. Forbrugeren skal altså reagere inden for rimelig tid, typisk ved at fastsætte en frist i et påkrav.

Rækkevidden af tilbagebetalingspligten i trepartsforhold. I [Sag 78/2017](#) afgrænsede Højesteret, hvad sælgeren skal tilbagebetale efter [§ 57](#). Ved ophævelse af et bilkøb med formidlet finansiering skulle sælgeren tilbagebetale købesummen, men ikke de finansieringsomkostninger, køberen havde betalt til finansieringsselskabet:

Højesteret tiltræder, at de finansieringsomkostninger, som [køberen] har betalt til Santander Consumer Bank, ikke kan anses for omfattet af det, som [sælgeren] "har modtaget i betaling", og som [sælgeren] derfor skulle tilbagegive efter [Købeloven § 57].

Højesteret fastslog samtidig, at [kreditaftaleloven § 33](#) om kreditgivers subsidiære hæftelse ikke udvider sælgerens ansvar. Tilbagebetalingspligten omfatter dermed det, sælgeren faktisk har modtaget – ikke ethvert tab i trepartsforholdet.

LOV	Aftaleloven § 1	Kreditaftaleloven § 33	Købeloven § 57, stk. 1	Købeloven § 74, stk. 3
PRAKSIS	Højesteret · Højesterets dom om forældelse af fordring på tilbagebetaling af deponeret købesum ved depositum irregulare 14.08.2018 Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold? 16.02.2018 Landsretten · Landsretsdom om tvist vedrørende levering af robotsvejseanlæg, kvalitetsspecifikationer og berettigelsen af ophævelse 12.03.2025 Forbrugerklagenævnet · Online rejsebureau skulle refundere købesummen til forbrugeren efter flyselskabets konkurs 08.12.2016 Forbrugerklagenævnet · Forening fik medhold i klage over rejsebureau efter konkurs hos flyselskab 26.09.2016 Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs 22.06.2016			

§ 5 Erstatning ved forsinkelse: påregnelighed, skønsmæssig opgørelse og tabsbegrænsningspligt

Ud over tilbagebetaling af købesummen kan forbrugeren kræve **erstatning** for det tab, forsinkelsen eller den manglende levering påfører. Forbrugerklagenævnet anvender de almindelige erstatningsretlige betingelser: et økonomisk tab, årsagsforbindelse, påregnelighed – og en pligt for forbrugeren til at begrænse sit tab. Opgørelsen sker ofte skønsmæssigt.

Hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på:

- **Påregnelighed.** Tab, der ligger inden for, hvad den erhvervsdrivende måtte regne med, dækkes; atypiske tab gør ikke. I [01-12-8875](#) blev hotelovernatninger anset for påregnelige (skønsmæssigt 9.000 kr.), mens fodboldbilletter, som bureauet ikke havde konkret viden om, ikke var det.
- **Skønsmæssig udmåling.** I [20/04304](#) fastsatte nævnet på grundlag af en sagkyndig prisvurdering den rimelige pris for en ny enkeltbillet til 10.000 kr. og tilkendte differencen til den refunderede billetpris (5.141 kr.) – i alt 4.859 kr.
- **Tabsbegrænsningspligt.** Forbrugeren skal handle fornuftigt. I [01-09-1918](#) blev pligten anset for opfyldt, fordi forbrugeren forgæves havde forsøgt at kontakte bureauet, inden der blev købt nye billetter. Modsat i [10/07496](#), hvor erstatning for et dækningskøb blev nægtet, fordi forbrugeren inden for en halv time efter ophævelsen købte en væsentligt dyrere model – købet var ikke foretaget forsvarligt.

Afgørelse	Situation	Udfald
20/04304	Utilstrækkelig transfertid trods gyldigt formidlerforbehold	Erstatning 4.859 kr. (skønsmæssigt)
01-12-8993	Flyselskab konkurs, bureau aftalepart	Erstatning 34.000 kr. for nye billetter
1884-11-01	Aflyst afgang, agentforbehold ikke vedtaget	Erstatning 2.752,39 kr. (hotel, påregneligt)
01-08-7329	Manglende oplysning om bookingklasse	Erstatning merudgift 3.413,58 kr.
13/12730	Forbruger missede fly pga. egne browserindstillinger	Krav afvist – ingen ansvarspådragende fejl
10/07496	Dækningskøb af dyrere model ½ time efter ophævelse	Erstatning afvist – ikke forsvarligt køb

Kravene forrentes efter [renteloven § 5](#) fra det tidspunkt, hvor klagen blev indgivet. Bemærk afgrænsningen til [13/12730](#): selv om den erhvervsdrivende var aftalepart, blev erstatningskravet afvist, fordi forbrugeren selv havde bekræftet tidsændringen, og den manglende information skyldtes forbrugerens egne browserindstillinger – der var ingen ansvarspådragende fejl fra den erhvervsdrivendes side.

LOV	Aftaleloven § 36	Aftaleloven § 38c	Renteloven § 5
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde 21.12.2020		
	Forbrugerklagenævnet · Online rejsebureau skulle refundere købesummen til forbrugeren efter flyselskabets konkurs 08.12.2016		
	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		
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs 22.06.2016		
	Forbrugerklagenævnet · Aflyst flyrejse: Rejsebureau hæftede for hoteludgifter trods agentforbehold 20.03.2012		
	Forbrugerklagenævnet · Mangelfuld klapvogn - Afslag på erstatning for dækningskøb grundet ikke-forsvarligt køb 27.10.2011		
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger berettiget til erstatning for merudgift til flybillet, da betingelserne for ændring af hjemrejsedato ikke var tilstrækkeligt oplyst 16.12.2009		
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om ændret flyafgang - Rejsebureauets ansvar 14.09.2009		

§ 6 Klagebehandling, prøvelsesintensitet og bindende virkning over for domstolene

Forbrugerklagenævnet behandler klager over erhvervsdrivende efter forbrugerklageloven, hvis formål er at sikre forbrugerne "en effektiv og smidig klagesagsbehandling", jf. [§ 1](#).

Prøvelsesintensitet. Nævnet foretager en fuld materiel prøvelse af tvisten. Efter [behandlingsbekendtgørelsens § 12](#) træffes afgørelser "efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder", de skal være skriftlige og begrundede, og et eventuelt mindretals stilling begrundes. Sagen oplyses af sekretariatet (Nævnens Hus), og tekniske og faktiske tvivlsspørgsmål afgøres typisk på grundlag af en **neutral sagkyndig udtalelse** – det ses gennemgående, fx om transfertider i [20/04304](#) og om browserforhold i [13/12730](#).

Kompetence. Nævnet behandler klager over erhvervsdrivende etableret i Danmark (eller med større tilknytning hertil), og en voldgiftsaftale udelukker ikke klageadgang, jf. [§ 29](#). Nævnet kan kun behandle krav inden for de

beløbsgrænser, der er fastsat i medfør af loven; krav over maksimumsgrænsen falder uden for kompetencen og må forfølges ved domstolene. Forbrugeren betaler et klagegebyr, der tilbagebetales ved medhold, forlig eller afvisning, jf. § 27, mens den erhvervsdrivende betaler et omkostningsgebyr, hvis forbrugeren får medhold eller sagen forliges, jf. § 28.

Bindende virkning – ikke blot henstillende. Til forskel fra flere private (fx finansielle) ankenævn er Forbrugerklagenævnets afgørelser som udgangspunkt bindende. Efter § 32 gælder:

Ønsker den erhvervsdrivende ikke at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet ... har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet ... inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

Udnytter den erhvervsdrivende ikke denne fravalgsmulighed, bliver afgørelsen et tvangsfuldbyrdsgrundlag, jf. § 34, stk. 1:

Forbrugerklagenævnets ... afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristerne i §§ 32 og 33, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse ... om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Det svarer til retsplejelovent § 478, stk. 1, nr. 8, der nævner afgørelser efter forbrugerklagelovens § 34 som fuldbyrdsgrundlag. En rettidig anmodning om **genoptagelse** har opsættende virkning, jf. § 33 og **behandlingsbekendtgørelsens § 13** – og genoptagelse kan reelt vende udfaldet, som i 24/07552, hvor forbrugeren først fik medhold, men tabte efter genoptagelse på grundlag af ny dokumentation.

Samspil med domstolene. Hver part kan indbringe sagen for domstolene, og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan på forbrugers vegne anlægge sag, hvis afgørelsen ikke efterleves, jf. § 35. Domstolene har i vidt omfang bekræftet nævnets linje: i en sag om GoLeif.dk fandt Østre Landsret (dom af 18. november 2015) – efter forbrugers indbringelse – at rejsebureauet var forbrugers direkte aftalepart, fordi uklare betegnelser ("teknisk arrangør" over for "formidler") og tilbuddet om "konkursdækning rejsebureau" gav forbrugeren føje til at tro, at aftalen blev indgået med bureauet. Højesteret har i Sag 78/2017 præciseret tilbagebetalingspligtens omfang, og i BS-48424/2023-HJR afgrænset, hvornår et flyselskab kan betale refusion til en rejseagent med frigørende virkning – nemlig kun, hvis passageren har accepteret denne fremgangsmåde.

LOV	Forbrugerklageloven § 27	Forbrugerklageloven § 28	Forbrugerklageloven § 29
	Forbrugerklageloven § 32	Forbrugerklageloven § 33	Forbrugerklageloven § 34, stk. 1
	Forbrugerklageloven § 35	Retsplejelovent § 478, stk. 1	
PRAKSIS	Højesteret · Flyselskabs frigørende betaling af refusion til rejseagent ved flyaflysning		
	26.03.2024		
	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?		
	16.02.2018		
	Forbrugerklagenævnet · Billetformidler ikke ansvarlig for refundering efter arrangørs konkurs ved hesteshow		
	02.12.2024		
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureaus ansvar som formidler ved flyselskabs konkurs		
	18.11.2015		

§ 7 Sammenfatning af nævnets linje

Forbrugerklagenævnets praksis om levering, forsinkelse og formidleransvar kan sammenfattes i nogle få bærende linjer:

- **Manglende levering udløser tilbagebetaling.** Leveres den aftalte ydelse ikke, kan forbrugeren hæve købet og kræve det betalte tilbage, jf. [købeloven § 74, stk. 3](#), og princippet i [§ 57](#). Hverken konkurs hos en underleverandør eller den erhvervsdrivendes egne økonomiske vanskeligheder fritager aftaleparten for tilbagebetaling, jf. konkurssagerne som [01-12-8993](#).
- **Aftalepartens identitet afgøres aftaleretligt** efter [aftaleloven § 1](#), med bevisbyrden hos den erhvervsdrivende. Et formidlerforbehold er kun vedtaget, hvis det er tydeligt fremhævet i selve købsforløbet.
- **Et gyldigt formidlerforbehold fritager ikke for egne fejl.** Den erhvervsdrivende har et selvstændigt ansvar for, at de bookinger og oplysninger, denne står for, er korrekte og gennemførlige, jf. [20/04304](#).
- **Erstatning udmåles efter påregnelighed og tabsbegrænsning**, ofte skønsmæssigt, og afvises, når tabet skyldes forbrugers egne forhold.
- **Afgørelserne er bindende og kan tvangsfuldbyrdes**, medmindre den erhvervsdrivende fravælger det inden 30 dage, og kan af begge parter indbringes for domstolene, der i [Sag 191/2017](#), [Sag 78/2017](#) og landsretspraksis har bekræftet og afgrænset nævnets linje.

Oversigten afgrænser sig fra mangler ved leverede varer, der behandles i [forbrugerklage-vare-tjenester](#), fra pakkerejsarrangørens særlige ansvar i [pakkerejselov](#) og fra fortrydelsesret ved fjernsalg i [forbrugerklage-fortrydelsesret-fjernsalg](#).

LOV	Aftaleloven § 1	Forbrugerklageloven § 34	Købeloven § 57, stk. 1	Købeloven § 74, stk. 3
PRAKSIS	Højesteret · Højesterets dom om forældelse af fordring på tilbagebetaling af deponeret købesum ved depositum irregulare			14.08.2018
	Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?			16.02.2018
	Forbrugerklagenævnet · Billetformidler ikke ansvarlig for refundering efter arrangørs konkurs ved hesteshow			02.12.2024
	Forbrugerklagenævnet · Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde			21.12.2020
	Forbrugerklagenævnet · Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs			22.06.2016

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Aftaleloven § 1	Aftaleloven § 36
Forbrugerklageloven § 34	Forbrugerklageloven § 35
Købeloven § 57 stk. 1	Købeloven § 74

MATERIALE Citerede afgørelser

16 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS	3
26.03.2024	Flyselskabs frigørende betaling af refusion til rejseagent ved flyaflysning bs-48424-2023
14.08.2018	Højesterets dom om forældelse af fordring på tilbagebetaling af deponeret købesum ved depositum irregulare 191-2017

16.02.2018 Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold? 78-2017

LANDSRET TEN · ANKEINSTANS 1

12.03.2025 Landsretsdom om tvist vedrørende levering af robotsvejseanlæg, kvalitetsspecifikationer og berettigelsen af ophævelse 10325-12136

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 12

02.12.2024 Billetformidler ikke ansvarlig for refundering efter arrangørs konkurs ved hesteshow 24/07552

21.12.2020 Den erhvervsdrivende havde taget et gyldigt formidlerforbehold En forbruger havde 20/04304

08.12.2016 Online rejsebureau skulle refundere købesummen til forbrugeren efter flyselskabets konkurs 01-12-8875

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

26.09.2016 Forening fik medhold i klage over rejsebureau efter konkurs hos flyselskab 01-12-4376

22.06.2016 Rejsebureau erstatningsansvarlig for nye flybilletter efter flyselskabs konkurs 01-12-8993

18.11.2015 Rejsebureaus ansvar som formidler ved flyselskabs konkurs

22.04.2014 Dealsite ansvarlig for mangelfuld cykel - Dealsites markedsføring gav forventning om at være aftalepart 12/14146

20.03.2012 Aflyst flyrejse: Rejsebureau hæftede for hoteludgifter trods agentforbehold 1884-11-01

27.10.2011 Mangelfuld klapvogn - Afslag på erstatning for dækningskøb grundet ikke-forsvarligt køb 10/07496

16.12.2009 Forbruger berettiget til erstatning for merudgift til flybillet, da betingelserne for ændring af hjemrejsedato ikke var tilstrækkeligt oplyst 01-08-7329

14.09.2009 Manglende oplysning om ændret flyafgang - Rejsebureauets ansvar 01-09-1918