

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERRET

Praksisoversigt over forbrugerklager om varer og tjenester

Mangelregler, afhjælpning, ophævelse og fradrag for brug i Forbrugerklagenævnets praksis

Version 2 Opdateret 24. jun. 2026 29 afgørelser · 2002-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Praksisoversigten dækker Forbrugerklagenævnets og domstolenes fortolkning af købelovens mangelregler i forbruger køb – herunder trappemodellen for misligholdelsesbeføjelser (afhjælpning og omlevering før ophævelse og afslag), kravene til afhjælpning inden rimelig tid, mangelbegrebets rækkevidde (navnlig sælgers oplysningsmangler), ophævelsesrettens betingelser og fradrag for nytte af brug ved ophævelse. Retsgrundlaget er primært købelovens §§ 57, 75 c, 76, 78, 78 a, 78 b og 79, som ændret ved lov nr. 1173 af 8. juni 2021 (implementeringen af forbrugerkøbsdirektivet 2019/771). Nævnets praksis viser en klar tendens til at beskytte forbrugeren mod langvarige afhjælpningsforløb, men anerkender samtidig sælgerens ret til at forsøge afhjælpning inden ophævelse kan kræves.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Trappemodellen: Sælgeren har som udgangspunkt ret til at afhjælpe eller omlevere, før forbrugeren kan kræve ophævelse eller forholdsmæssigt afslag, jf. købelovens § 78 a (ny ordning) og § 79 (gammel ordning).
- 02** Afhjælpning skal ske inden for rimelig tid, uden udgift og uden væsentlig ulempe for forbrugeren – typisk er ca. 2 måneders inaktivitet eller 4-5 mislykkede forsøg tilstrækkeligt til, at forbrugeren kan ophæve.
- 03** Omlevering skal ske med en genstand, der svarer til den oprindelige aftale – en fabriksny vare må ikke erstattes med en refurbished eller brugt enhed.
- 04** En vare er mangelfuld, hvis sælgers eller tidligere salgsleds oplysninger i annonce, på prisskilt eller hjemmeside viser sig urigtige eller vildledende, og oplysningerne kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse, jf. § 76, stk. 1, nr. 1-2.
- 05** Sælgers forsømmelse af den loyale oplysningspligt – undladelse af at informere om forhold, sælgeren kendte eller burde kende – udgør selvstændig mangel, jf. § 76, stk. 1, nr. 3.
- 06** Ophævelse forudsætter, at manglen ikke er uvæsentlig, og at varen kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, jf. § 57 – men forbrugeren mister ikke ophævelsesretten, hvis hindringen skyldes sælgerens forhold.

- 07** Fradrag for nytte af brug ved ophævelse kan tillades i konkrete sager med lang brugstid, efter at Højesteret i U.2014.578H fastsatte 10 % af købsprisen pr. år som rettesnor; Forbrugerklagenævnet er dog delt i spørgsmålet.
- 08** Sælgeren bevarer sin reklamationsforpligtelse over for forbrugeren, selvom afhjælpningen er uddelegeret til producent eller tredjepart.
- 09** Sælger kan ikke opkræve undersøgelsesgebyr uden forudgående udtrykkelig aftale med forbrugeren om gebyret og dets størrelse.
- 10** Forbrugeren skal som udgangspunkt give sælger mulighed for at undersøge varen, før misligholdelsesbeføjelser gøres gældende – iværksætter forbrugeren selv reparation uden forudgående henvendelse, kan beføjelserne fortabes.
- 11** Det er køberen, der som udgangspunkt skal godtgøre, at varen er mangelfuld – men fejl der viser sig inden for 6 måneder (nu 1 år efter varedirektivet) formodes at have været til stede ved leveringen, medmindre sælgeren afkræfter formodningen, jf. § 77 a.

Lovgrundlag: Købelovens mangelregler i forbrugerkøb – gammel og ny ordning

§ 1

Købelovens kapitel om forbrugerkøb regulerer forbrugernes misligholdelsesbeføjelser, når en vare lider af mangler. Reglerne har undergået to store reformer:

Den oprindelige forbrugerkøbsordning (1979/2002)

Forbrugerkøbsreglerne blev indført ved lov nr. 147 af 4. april 1979 med virkning fra 1. januar 1980. Forarbejderne til den dagældende § 76 beskrev mangelbegrebets fire led: sælgers urigtige/vildledende oplysninger (nr. 1-2), den loyale oplysningspligt (nr. 3) og den generelle mangelsnorm (nr. 4). I 2002 blev reglerne opdateret ved lov nr. 213 af 22. april 2002, der bl.a. forlængede reklamationsfristen til 2 år og indførte den 6-måneders formodningsregel i § 77 a. De dagældende regler om afhjælpning og omlevering fulgte af § 78 (misligholdelsesbeføjelser) og § 79 (sælgers afhjælpnings- og omleveringsret).

Den nye ordning efter varedirektivet (2022)

Ved lov nr. 1173 af 8. juni 2021 blev købeloven ændret som følge af implementeringen af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/771 om visse aspekter af aftaler om salg af varer (forbrugerkøbsdirektivet). Den nye ordning, der gælder for køb fra 1. januar 2022, indfører:

- § 75 c – et udvidet mangelbegreb med objektive og subjektive krav til varens overensstemmelse med aftalen
- § 78 a – sælgers afhjælpningsret med krav om, at afhjælpning skal ske inden for rimelig tid og uden væsentlig ulempe
- § 78 b – forbrugers beføjelser ved manglende afhjælpning, herunder ophævelse
- Formodningsperioden i § 77 a, stk. 3 forlænges fra 6 måneder til 1 år

§ 76 om oplysningsmangler videreføres med tilpasninger. § 57 om tilbagelevering i væsentlig samme stand ved ophævelse er uændret og stammer fra den oprindelige købelov af 1906.

Der er ingen vedtagne-men-ikke-konsoliderede ændringer af købeloven pr. juni 2026.

LOV

Købeloven § 57

Købeloven § 75c, stk. 1

Købeloven § 76, stk. 1

Købeloven § 77a, stk. 3

Købeloven § 78a

Købeloven § 78b, stk. 1

Trappemodellen: Sælgers ret til afhjælpning og omlevering før ophævelse

§ 2

Et kerneprincip i købelovens forbruger købsregler er den såkaldte *trappemodel*: sælgeren har som udgangspunkt ret til at forsøge afhjælpning eller omlevering, før forbrugeren kan kræve ophævelse eller forholdsmæssigt afslag. Under den gamle ordning fulgte dette af § 79; under den nye af § 78 a.

Forbrugerklagenævnet har konsekvent fastholdt dette princip. I 01/09-7856 om en opvaskemaskine med gentagne fejl afviste nævnet forbrugerens ophævelseskrav, fordi sælgeren (via producenten) to gange havde forsøgt afhjælpning og herefter tilbudt omlevering – alt inden for ca. én måned. Nævnet udtalte, at sælgeren havde tilbudt afhjælpning og omlevering inden for rimelig tid, jf. § 78, stk. 4 sammenholdt med § 79.

Modsat gav nævnet i 2005-525/7-135 forbrugeren ret til at ophæve efter tre mislykkede reparationer af barnevognens trykknapper, der fortsat gik i stykker. Nævnet fandt, at manglen ikke var udbedret inden rimelig tid.

Princippet om, at sælger skal have *mulighed* for at undersøge varen, før forbrugeren iværksætter egen reparation, gælder ligeledes. I 23/06160 understregede nævnet:

Det er efter almindelige bevisbyrderegler køberen, der skal godtgøre, at den købte vare er fejlbehæftet, og sælgeren er ikke i almindelighed forpligtet til at undersøge varen med henblik på at konstatere, om dette er tilfældet.

Forbrugeren fik ikke medhold i krav om vederlagsfri undersøgelse af et grafikkort, hvor der ikke var konstateret en konkret fejl.

LOV

Købeloven § 78a

Købeloven § 79

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik ikke medhold i krav om gratis undersøgelse af grafikkort ved mistanke om produktionsfejl 17.12.2025

Forbrugerklagenævnet · Forbruger ikke berettiget til at hæve køb af opvaskemaskine grundet tilbud om afhjælpning inden for rimelig tid 29.11.2010

Forbrugerklagenævnet · Barnevognens trykknapper blev ved med at gå i stykker: En forbruger kunne hæve købet 11.01.2007

Afhjælpning inden for rimelig tid: Ca. 2 måneders inaktivitet eller 4-5 mislykkede forsøg

§ 3

Hvornår afhjælpning ikke længere er sket *inden rimelig tid* er et af de mest behandlede spørgsmål i nævnets praksis. Følgende mønstre tegner sig:

Lang inaktivitet fra sælgers side (ca. 2 måneder)

I [23/13446](#) om en robotplæneklipper lagde nævnet afgørende vægt på, at der var gået ca. 2 måneder fra reklamationen, uden at afhjælpning var sket, og at reservedelene ikke engang var på lager endnu. Nævnet udtalte, at det på ophævelsestidspunktet *fremstod tydeligt*, at afhjælpning ikke ville ske inden rimelig tid, jf. [§ 78 b, stk. 1, nr. 1 og 4](#). Det var uden betydning, at sælgeren efterfølgende færdiggjorde reparationen.

I [13/11524](#) gik der over 4 måneder fra reklamation over en computers bundkortsfejl, før sælgeren tilbød reparation – og i starten kun mod betaling. Først over et år efter reklamationen blev der tilbudt omkostningsfri afhjælpning.

I [18/11728](#) om en iPhone 8 Plus med softwarefejl gik der flere måneder uden afhjælpning, hvilket berettigede til ophævelse.

Gentagne mislykkede afhjælpningsforsøg

I [2006-4031/7-2161](#) havde producenten repareret en computer tre gange, de sidste to for den *samme* fejl. Nævnet fandt, at afhjælpning ikke var sket inden for rimelig tid.

I [2005-525/7-135](#) gik trykknapperne på en barnevogn i stykker gentagne gange trods tre reparationer – ophævelse berettiget.

I [13/05657](#) forsøgte sælgeren at afhjælpe en computers touchpadfejl, men fejlen var fortsat til stede efter reparation. Med et samlet forløb over mere end 3 måneder var afhjælpning ikke sket inden rimelig tid.

Sag	Vare	Tidsforløb/forsøg	Resultat
23/13446	Robotplæneklipper	Ca. 2 mdr. uden afhjælpning	Ophævelse
13/11524	Computer	4+ mdr. → 1+ år	Ophævelse
2006-4031/7-2161	Computer	3 reparationer, 2 for samme fejl	Ophævelse
2005-525/7-135	Barnevogn	3 reparationer	Ophævelse
01/09-7856	Opvaskemaskine	2 forsøg + omlevering, ca. 1 mdr.	Ikke ophævelse

LOV

[Købeloven § 78b, stk. 1](#)
[Købeloven § 78, stk. 4](#)
[Købeloven § 79](#)

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 · Forbruger kunne hæve køb af computer grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid	17.12.2014
Forbrugerklagenævnet · Manglende afhjælpning inden for rimelig tid berettigede forbruger til at hæve købet af en computer	07.10.2014
Forbrugerklagenævnet · Forbruger ikke berettiget til at hæve køb af opvaskemaskine grundet tilbud om afhjælpning inden for rimelig tid	29.11.2010
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Ophævelse af køb grundet manglende afhjælpning af fejl på computer	19.10.2007
Forbrugerklagenævnet · Barnevognens trykknapper blev ved med at gå i stykker: En forbruger kunne hæve købet	11.01.2007

§ 4 Omlevering: Erstatningsvaren skal svare til den oprindelige aftale

Når sælger vælger at omlevere i stedet for at afhjælpe, skal erstatningsvaren svare til det, forbrugeren oprindeligt aftalte at købe. Nævnet har opstillet en vigtig begrænsning:

I [12/17282](#) om en fabriksny iPhone fastslog nævnet, at en fabriksny vare *ikke* kan erstattes med en "refurbished" (istandsat) enhed. Da Apple's omleveringsordning indebar, at forbrugeren ville modtage en renoveret telefon i stedet for en ny, var dette ikke en gyldig omlevering. Forbrugeren var derfor berettiget til at ophæve købet.

Princippet afspejler det grundlæggende krav om, at omlevering skal ske med en genstand af *samme art og kvalitet* – en forudsætning der gælder for både den gamle ordning i [§ 78, stk. 1](#) og den nye i [§ 78 a](#).

I [13/09817](#) om en cykel til 35.000 kr. med en revne i stellet forsøgte sælgeren at omlevere stellet, men leverede først et stel i *forkerte farver*. Først 7 måneder efter reklamationen var det korrekte stel tilgængeligt. Nævnet fandt, at afhjælpning/omlevering ikke var sket inden rimelig tid, og forbrugeren var berettiget til ophævelse.

LOV

[Købeloven § 78a](#)[Købeloven § 78, stk. 1](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Afhjælpning af mangel ved cykelkøb – spørgsmål om berettigelse til ophævelse og fradrag for brug

17.12.2014

Forbrugerklagenævnet · Omlevering af iPhone med brugte dele – berettigelse til ophævelse af køb?

14.07.2014

§ 5 Mangelbegrebet: Urigtige oplysninger og sælgers loyale oplysningspligt

Købelovens § 76 opstiller fire mangelsgrundlag, hvoraf navnlig stk. 1, nr. 1-3 (oplysningsmangler) og nr. 4 (den generelle norm) har givet anledning til nævnspraksis.

Urigtige eller vildledende oplysninger (§ 76, stk. 1, nr. 1-2)

I Højesterets dom [Sag 31/2011](#) var en brugt BMW annonceret som "model aar 2007", selvom den var produceret i 2005 og manglede dieselpartikelfilter. Højesteret fandt, at betegnelsen var urigtig eller vildledende, og at bilen var mangelfuld efter [§ 76, stk. 1, nr. 2](#):

Betegnelsen "model aar 2007" var derfor urigtig eller vildledende, og bilen er herefter mangelfuld.

I [2005-521/7-860](#) fastslog Forbrugerklagenævnet, at en urigtig ejerafgift på et prisskilt udgjorde en mangel efter [§ 76, stk. 1, nr. 2](#).

Vildledende prisoplysninger kan ligeledes udgøre mangler. I [2003-4012/7-225](#) annonceredes et fjernsyn med en "markedspris" på 14.995 kr. og udsalgspris på 7.899 kr. Sælgeren kunne ikke dokumentere markedsprisen, og nævnet fandt at oplysningen var urigtig efter [§ 76, stk. 1, nr. 1](#). Forbrugeren fik et afslag på 2.500 kr. Tilsvarende i [vildledende førpris på madras](#) – afslag på 2.000 kr.

I [22/02069](#) annonceredes en læderhynde som "eksklusiv anilin læder", men det leverede produkt afveg visuelt fra billederne. Afslag 1.125 kr.

Sælgers loyale oplysningspligt (§ 76, stk. 1, nr. 3)

I [01/08-7823](#) om en motorcykel, der gik ud i tomgang, fastslog nævnet, at sælgeren burde have oplyst om modellens kendte tendens – en mangel efter § 76, stk. 1, nr. 3.

Modsat afviste nævnet i [23/14842](#) et krav om ophævelse af en gallakjole, der kun tålte "spot cleaning". Nævnet fandt, at det er *almindeligt kendt*, at tøj har isyede vedligeholdelsesvejledninger, og forbrugeren selv kunne have orienteret sig.

Den generelle mangelsnorm (§ 76, stk. 1, nr. 4 / ny § 75 c)

Den bredeste norm – varen skal have den beskaffenhed og brugbarhed, som forbrugeren med rimelighed kan forvente. Denne regel er påberåbt i størstedelen af nævnets sager om materiale- og fabrikationsfejl.

Uvæsentlige mangler berettiger ikke til ophævelse, men giver ret til forholdsmæssigt afslag: i [14/02191](#) fældede en rævepelsvest mere end forventeligt. Nævnet fandt manglen *uvæsentlig* og tilkendte et afslag på 200 kr. i stedet for ophævelse.

LOV	Købeloven § 75c, stk. 1	Købeloven § 76, stk. 1
PRAKSIS	Højesteret · Afslag i købesum for brugt bil grundet vildledende modelår og manglende dieselpartikelfilter 05.09.2012 Forbrugerklagenævnet · Afslag på ophævelse af køb af gallakjole som følge af manglende oplysning om begrænset vaskemulighed 23.05.2025 Forbrugerklagenævnet · Afslag i pris for læderhynde, der ikke levede op til markedsføring som 'eksklusiv' 19.12.2022 Forbrugerklagenævnet · Rævepelsvests fældning – mangel og ophævelse af køb 20.02.2015 Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om motorcykels tendens til at gå i stå udgør en mangel 10.09.2009 Forbrugerklagenævnet · Forbruger berettiget til afslag i købesum pga. urigtig oplysning om grøn ejerafgift på prisskilt 27.10.2006 Forbrugerklagenævnet · Vildledende førpris på madras udløste prisafslag 27.07.2004 Forbrugerklagenævnet · Prisafslag ved vildledende markedsføring af fjernsyn 31.12.2003	

§ 6 Ophævelse: Tilbagelevering i væsentlig samme stand og købesummens omfang

Ophævelse forudsætter efter [§ 57](#), at forbrugeren kan tilbagelevere varen i *væsentlig samme stand og mængde*, som den var ved leveringen. Mindre forandringer afskærer ikke ophævelse – men forbrugeren mister retten, hvis forringelsen skyldes forbrugers egne forhold.

Højesteret præciserede i [BS-245/2006-HJR](#) om en Ford Econoline med motorskade, at forbrugers fortsatte kørsel efter en klikkende lyd – trods anbefaling om tykkere olie – *ikke* udgjorde en tilsidesættelse af tabsbegrænsningspligten, idet fejlen var en sjælden materialefejl, der ikke ville være opdaget af en amatør.

Højesteret fastslog desuden i [Sag 78/2017](#) om ophævelse af et bilkøb, at [§ 57](#) kun dækker tilbagelevering af det, sælgeren *har modtaget i betaling* – finansieringsomkostninger er ikke en del af købesummen i ophævelsesopgøret.

EU-Domstolen har i [C-52/18 Füllä](#) fastslået, at sælgeren ved fjernsalg skal informere forbrugeren om, hvordan varen skal returneres for afhjælpning. Sælgeren bærer transportomkostningerne.

Ved ophævelse af et *samlet køb* har nævnet i [13/11524](#) vurderet, at køb af computer, taske, installation og fragt var ét samlet køb – ophævelsen omfattede dermed alle dele.

LOV

Købeloven § 57

PRAKSIS

Højesteret · Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?	16.02.2018
Højesteret · Sag om ophævelse af bilkøb grundet motorskade	25.04.2008
EU-Domstolen · Forbruger køb ved fjernsalg: Afhjælpningssted og kravet om gratis afhjælpning ved mangelfulde varer	23.05.2019
Forbrugerklagenævnet · Manglende afhjælpning inden for rimelig tid berettigede forbruger til at hæve købet af en computer	07.10.2014

§ 7 Fradrag for nytte af brug: Nævnets delte praksis efter U.2014.578H

Spørgsmålet om, hvorvidt sælgeren ved ophævelse kan kræve fradrag i købesummen for den nytte, forbrugeren har haft af varen, er et af de mest omstridte i nævnets praksis.

Højesterets retningslinje

I **U.2014.578H** fastsatte Højesteret et fradrag for nytte af brug ved ophævelse af et tv-køb, beregnet til 10 % af købsprisen pr. år. Denne dom refereres i næsten alle efterfølgende nævnsafgørelser om spørgsmålet.

Forbrugerklagenævnets splittede praksis

Nævnet er konsekvent delt i spørgsmålet. To retninger ses:

Flertal mod fradrag (fuld tilbagebetaling):

I [13/11524](#) (computer), [13/09817](#) (cykel til 35.000 kr.), [13/05657](#) (computer) og [13/11818](#) (briller) stemte flertallet for fuld tilbagebetaling. Argumenterne er:

- Der skal foreligge *helt særlige omstændigheder* for at pålægge forbrugeren at godtgøre sælgeren for brug, jf. [§ 57](#), hvor udgangspunktet er hel tilbagelevering
- Et fradrag uden samtidig pligt for sælgeren til at betale renter af købesummen medfører en urimelig retstilstand

Flertal for fradrag:

I [13/09654](#) (telefon, ca. 13 mdr. brug) fastsatte flertallet et fradrag på 800 kr. med henvisning til Højesterets 10 %-pr.-år-rettesnor. I [13/14143](#) (handsker, 23 mdr. brug) blev fradraget sat til 400 kr. I [13/07873](#) (telefon, 14 mdr. brug) blev fradraget 1.300 kr.

Sag	Vare	Brugstid	Fradrag	Afstemning
13/11524	Computer	1 år	0 kr.	3-2 mod fradrag
13/09817	Cykel	2 mdr.	0 kr.	3-2 mod fradrag
13/05657	Computer	1+ år	0 kr.	3-2 mod fradrag
13/09654	Telefon	13 mdr.	800 kr.	3-2 for fradrag
13/14143	Handsker	23 mdr.	400 kr.	4-1 for fradrag
13/07873	Telefon	14 mdr.	1.300 kr.	3-2 for fradrag

Den splittede praksis afspejler, at forarbejderne til lov nr. 213 af 22. april 2002 bevidst undlod at indføre generelle regler og overlod spørgsmålet til en konkret vurdering i praksis.

LOV	KøbeLoven § 57	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afhjælpning af mangel ved cykelkøb – spørgsmål om berettigelse til ophævelse og fradrag for brug	17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger kunne hæve køb af computer grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid	17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Knækkede brilleglas på grund af konstruktionsfejl berettiger til ophævelse af købet	17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om ophævelse af køb af telefon efter afvist reklamation grundet fysisk overlast	17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Mangelfulde handsker: Hul ved syning efter 23 måneder berettiger til ophævelse af køb	17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om mangler ved telefon og ophævelse af køb	17.12.2014
	Forbrugerklagenævnet · Manglende afhjælpning inden for rimelig tid berettigede forbruger til at hæve købet af en computer	07.10.2014

§ 8 Sælgers reklamationsforpligtelse og undersøgelsesgebyr

Sælgeren bevarer sin reklamationsforpligtelse over for forbrugeren, selv når den praktiske afhjælpning er *uddelegeret* til producent eller tredjepart. To vigtige principper følger heraf:

Delegation fritager ikke sælger

I [21/12246](#) om en vaskemaskine blev forbrugeren af sælger viderestillet til producenten, der videresendte til en servicepartner. Servicepartneren afviste reklamationen og opkrævede 1.545 kr. i undersøgelsesgebyr. Nævnet fastslog, at sælgeren som aftalepart fortsat hæftede for reklamationsbehandlingen.

I [2006-4031/7-2161](#) fastslog nævnet tilsvarende, at producentens manglende afhjælpning måtte have virkning over for sælgeren, da denne selv havde henvist til producenten.

Undersøgelsesgebyr kræver forudgående udtrykkelig accept

En sælger kan opkræve et undersøgelsesgebyr, *men kun* hvis:

1. Der faktisk ikke foreligger en reklamationsberettigende mangel, og
2. Forbrugeren *forud for undersøgelsen* udtrykkeligt er gjort opmærksom på gebyret og dets størrelse, og har *accepteret* dette

I [21/12246](#) fandt nævnet det ikke godtgjort, at forbrugeren var oplyst om gebyret forud for undersøgelsen. Forbrugeren blev friholdt for de 1.545 kr.

I [2002-4031/7-2198](#) fandt nævnet, at sælgeren hverken havde bevist, at et motherboard var uden mangler, eller at der var aftalt et testgebyr. Sælgerens uberettigede tilbageholdelse af motherboardet betinget af betaling af gebyret blev anset for en hæveberettigende misligholdelse.

I [2003-4021/7-15](#) om et digitalkamera, der blev beskadiget under firmwareopdatering, fandt nævnet ligeledes, at undersøgelsesgebyret på 744 kr. skulle tilbagebetales, fordi der ikke var indgået aftale om gebyr.

Det fælles princip er, at sælgeren efter § 78, jf. § 1, stk. 2, er forpligtet til *vederlagsfrit* at tage stilling til reklamationer og afhjælpe mangler. Et gebyr er en undtagelse, der kræver klar hjemmel i en forudgående aftale.

LOV	Købeloven § 1, stk. 2	Købeloven § 78	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger friholdt for undersøgelsesgebyr for vaskemaskine grundet manglende oplysning		30.09.2022
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Ophævelse af køb grundet manglende afhjælpning af fejl på computer		19.10.2007
	Forbrugerklagenævnet · Digitalkamera beskadiget under firmwareopdatering – krav om gratis reparation og tilbagebetaling af undersøgelsesgebyr		31.12.2003
	Forbrugerklagenævnet · Sælger kunne ikke kræve undersøgelsesgebyr, da mangler ikke var afvist og aftale om gebyr ikke var indgået		31.12.2002

§ 9 Bevisbyrden og formodningsreglen i § 77 a

Det er som udgangspunkt forbrugeren, der skal godtgøre, at varen er mangelfuld. Den vigtigste modifikation er formodningsreglen i § 77 a, stk. 3: fejl der viser sig inden for 6 måneder (nu 1 år efter varedirektivet) efter levering *formodes* at have været til stede ved leveringstidspunktet, medmindre sælgeren *afkræfter* formodningen.

I 01/10-7607 var en mobiltelefons "pil ned"-tast holdt op med at virke efter 4 måneder. Sælgeren hævdede fugtskade. Den sagkyndige fandt ir i telefonen, men udtalte, at ir *ikke nødvendigvis* er årsag til fejlen, og at en materialefejl var mest sandsynlig. Nævnets flertal fandt, at sælgeren *ikke* havde afkræftet formodningen, og telefonen var mangelfuld.

Modsat kan sælger lykkes med at afkræfte formodningen, hvis den sagkyndige dokumenterer, at skaden skyldes forbrugers brug – fx ved påvist fysisk overlast eller fugtskade, der med overvejende sandsynlighed er opstået efter levering.

Formodningsperiodens forlængelse fra 6 måneder til 1 år ved den nye ordning styrker forbrugerbeskyttelsen yderligere.

LOV	Købeloven § 77a, stk. 3	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Mobiltelefon var mangelfuld trods irdannelser - Den erhvervsdrivende havde ikke afkræftet formodningen om oprindelig mangel	23.12.2011

§ 10 Sammenfatning: Centrale takeaways fra nævnets praksis

Forbrugerklagenævnets praksis om mangler ved forbruger køb tegner et billede af en konsekvent forbrugerbeskyttelse inden for rammerne af trappemodellen:

- **Sælger får en chance** – men den skal bruges hurtigt. Ca. 2 måneders inaktivitet eller 4-5 mislykkede reparationsforsøg overskrider i størsteparten af de refererede sager, og forbrugeren kan herefter kræve ophævelse.
- **Oplysningsmangler er en selvstændig mangelskategori** – urigtige prisoplysninger, forkerte modelårsangivelser og forsømt oplysningspligt kan hver for sig begrunde ophævelse eller afslag, uafhængigt af varens fysiske egenskaber. Denne praksis fra § 76 videreføres i den nye ordnings § 75 c og § 76.

- **Fradrag for brug er ikke afklaret** – nævnet er stadig delt, og afstemningen kan gå begge veje afhængigt af nævnssammensætningen. Højesterets 10 %-pr.-år-rettesnor fungerer som udgangspunkt, men flertallet af nævnsafgørelser ender med fuld tilbagebetaling.
- **Sælger hæfter for hele reklamationskæden** – delegation til producent eller servicepartner fritager ikke sælgeren, og undersøgelsesgebyrer kræver forudgående aftale.
- **Forbrugeren skal samarbejde** – men pligten er begrænset. Forbrugeren skal give sælger mulighed for undersøgelse og bør ikke iværksætte egen reparation uden forudgående henvendelse, men fortsatte brug af en vare med en klikkende lyd bryder ikke tabsbegrænsningspligten, hvis fejlen ikke er indlysende for en lægmand.

Forbrugerklagenævnets sagsbehandling følger [forbrugerklageloven § 19](#), og nævnets afgørelser er ikke bindende for domstolene, men følges i praksis i vid udstrækning. Selvstændige emner om [vildledende markedsføring](#) og [skjult reklame](#) behandles i separate praksisoversigter.

LOV

[Forbrugerklageloven § 19](#)
[Købeloven § 75c, stk. 1](#)
[Købeloven § 76, stk. 1](#)

REFERENCE Lovgrundlag

7 paragraffer

Forbrugerklageloven § 19	Købeloven § 57
Købeloven § 75c stk. 1	Købeloven § 76 stk. 1
Købeloven § 78a	Købeloven § 78b stk. 1
Købeloven § 79	

MATERIALE Citerede afgørelser

29 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

3

16.02.2018	Sælgers tilbagebetalingspligt ved ophævelse af bilkøb: Omfatter købesummen finansieringsomkostninger i et trepartsforhold?	78-2017
05.09.2012	Afslag i købesum for brugt bil grundet vildledende modelår og manglende dieselpartikelfilter	31-2011
25.04.2008	Sag om ophævelse af bilkøb grundet motorskade	6990-8386

EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL

1

23.05.2019	Forbruger køb ved fjernsalg: Afhjælpningssted og kravet om gratis afhjælpning ved mangelfulde varer	C-52/18
------------	---	---------

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

25

17.12.2025	Forbruger fik ikke medhold i krav om gratis undersøgelse af grafikkort ved mistanke om produktionsfejl	23/06160
------------	--	----------

23.05.2025	Afslag på ophævelse af køb af gallakjole som følge af manglende oplysning om begrænset vaskemulighed	23/14842
26.03.2024	Ophævelse af køb af robotplæneklipper grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid	23/13446
19.12.2022	Afslag i pris for læderhynde, der ikke levede op til markedsføring som 'eksklusiv'	22/02069
30.09.2022	Forbruger friholdt for undersøgelsesgebyr for vaskemaskine grundet manglende oplysning	21/12246
04.12.2018	Ophævelse af køb af iPhone 8 Plus efter manglende afhjælpning af softwarefejl	18/11728
20.02.2015	Rævepelsvests fældning – mangel og ophævelse af køb	14/02191
17.12.2014	Forbruger kunne hæve køb af computer grundet manglende afhjælpning inden for rimelig tid	13/05657
17.12.2014	Afgørelse om mangler ved telefon og ophævelse af køb	13/07873
17.12.2014	Afgørelse om ophævelse af køb af telefon efter afvist reklamation grundet fysisk overlast	13/09654
17.12.2014	Afhjælpning af mangel ved cykelkøb – spørgsmål om berettigelse til ophævelse og fradrag for brug	13/09817
17.12.2014	Knækkede brilleglas på grund af konstruktionsfejl berettiger til ophævelse af købet	13/11818
17.12.2014	Mangelfulde handsker: Hul ved syning efter 23 måneder berettiger til ophævelse af køb	13/14143
07.10.2014	Manglende afhjælpning inden for rimelig tid berettigede forbruger til at hæve købet af en computer	13/11524
14.07.2014	Omlevering af iPhone med brugte dele – berettigelse til ophævelse af køb?	12/17282
23.12.2011	Mobiltelefon var mangelfuld trods irdannelser - Den erhvervsdrivende havde ikke afkræftet formodningen om oprindelig mangel	01-10-7607
29.11.2010	Forbruger ikke berettiget til at hæve køb af opvaskemaskine grundet tilbud om afhjælpning inden for rimelig tid	01-09-7856
10.09.2009	Manglende oplysning om motorcykels tendens til at gå i stå udgør en mangel	01-08-7823
19.10.2007	Forbrugerklagenævnet: Ophævelse af køb grundet manglende afhjælpning af fejl på computer	2006-4031/7-2161
11.01.2007	Barnevognens trykknapper blev ved med at gå i stykker: En forbruger kunne hæve købet	2005-525/7-135
27.10.2006	Forbruger berettiget til afslag i købesum pga. urigtig oplysning om grøn ejerafgift på prisskilt	2005-521/7-860
27.07.2004	Vildledende førpris på madras udløste prisafslag	
31.12.2003	Prisafslag ved vildledende markedsføring af fjernsyn	2003-4012/7-225 og 228

31.12.2003	Digitalkamera beskadiget under firmwareopdatering – krav om gratis reparation og tilbagebetaling af undersøgelsesgebyr	2003-4021/7-15
31.12.2002	Sælger kunne ikke kræve undersøgelsesgebyr, da mangler ikke var afvist og aftale om gebyr ikke var indgået	2002-4031/7-2198

FORARBEJDE Betænkninger

1 reference

Forbrugerkommissionens betænkning III: Forbrugerens retsstilling og retsbeskyttelse

nr. 738 · 1975 · Handelsministeriet