

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERRET

Praksisoversigt over Forbrugerklagenævnet og alternativ tvistløsning (procesrammen)

Kompetence, totrinsmodel, beløbsgrænser og bindende virkning efter forbrugerklageloven

Version 2 · Opdateret 16. jul. 2026 · 33 afgørelser · 2003-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Det offentlige forbrugerklagesystem hviler på forbrugerklageloven (lov nr. 524 af 29. april 2015), der gennemførte ATB-direktivet 2013/11/EU og samtidig gennemgribende moderniserede klageadgangen: alle de hidtidige undtagelser fra Forbrugerklagenævnets kompetenceområde blev ophævet, ca. 45 nye sagsområder kom til, og sagsbehandlingen blev delt i en obligatorisk mediationsfase og en efterfølgende nævnfase. Praksis om procesrammen – kompetence, afvisning, beløbsgrænser, gebyrer og afgørelsens retsvirkning – udspiller sig næsten udelukkende ved Forbrugerklagenævnet selv og ved de godkendte private ankenævn, der anvender de samme afvisningsgrunde. Denne oversigt kortlægger den institutionelle og processuelle ramme; de materielle mangelsregler behandles under [forbrugerklage-vare-tjenester](#).

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 Nævnets kompetence forudsætter en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse; foreligger der ikke en forbrugeraftale, afvises klagen uden realitetsbehandling.
- 02 Forbrugerbegrebet er efter dansk praksis bredere end ATB-direktivets – også juridiske personer kan efter omstændighederne være forbrugere, og lovgiver har udtrykkeligt fastholdt dette ved gennemførelsen af direktivet.
- 03 Erhvervsdrivendebegrebet fortolkes bredt: hverken fast forretningssted, CVR-registrering eller gevinsthensigt er en betingelse, men virksomheden skal have et vist omfang og en vis varighed.
- 04 Det afgørende for kompetencen er, om den erhvervsdrivende over for forbrugeren har fremstået som erhvervsdrivende – annoncering, standardformularer, firmastempel og betalingsmodtager vejer tungt.
- 05 Udlejningsvirksomhed af ikke ubetydeligt omfang og varighed fratager klageren forbrugerstatus i aftaler knyttet til udlejningen – også ved forældrekøb og sommerhusudlejning.
- 06 Nævnsbehandling forudsætter, at mediation i Nævnenes Hus er forsøgt og afsluttet uden mindelig løsning, og klagen skal indbringes senest 4 uger derefter.

- 07 Prisen skal ligge mellem undergrænsen (1.050 kr., dog 680 kr. for tøj og sko pr. 1. januar 2019) og 100.000 kr.; ved samlede køb lægges den samlede pris til grund.
- 08 Der kan dispenseres fra undergrænsen i særlige tilfælde, men ikke fra overgrænsen på 100.000 kr.
- 09 Sager, hvis afgørelse kræver parts- og vidneforklaringer under strafansvar, afvises som uegnede – nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag.
- 10 Sager af en kompleksitet, der i alvorlig grad vil hindre nævnet i at fungere effektivt, kan afvises, selv om nævnet har kompetence.
- 11 Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales ved medhold, forlig, afvisning som uegnet og afvisning på grund af manglende kompetence – men ikke når klagen afvises som åbenbart grundløs.
- 12 Mediationsgebyret på 100 kr. tilbagebetales ikke uanset udfaldet, medmindre klagen falder uden for lovens anvendelsesområde eller afvises efter § 16.
- 13 Den erhvervsdrivende betaler 6.000 kr. ved forbrugerens medhold og 1.000 kr., hvis sagen forliges i det væsentligste til forbrugerens fordel.
- 14 En afgørelse med helt eller delvist medhold skal forkyndes, og den erhvervsdrivende bliver bundet, medmindre denne inden 30 dage skriftligt framelder sig – passivitet gør afgørelsen til tvangsfuldbyrdsgrundlag ved fogedretten.
- 15 Voldgiftsaftaler afskærer ikke forbrugerens adgang til nævnsbehandling.
- 16 Begge parter har ret til at deltage i den sagkyndiges besigtigelse, og parten vælger selv sin repræsentant; nægtes modparten adgang uden vægtige grunde, kan erklæringen ikke lægges til grund.

§ 1 Lovens anvendelsesområde: tvisten skal udspringe af en aftale om køb af en vare eller tjenesteydelse

Forbrugerklagelovens § 2, stk. 1 afgrænser hele systemet med én sætning:

Loven omfatter tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse.

Bestemmelsen gennemfører [ATB-direktivets artikel 2, stk. 1](#), men er efter forarbejderne først og fremmest en videreførelse af hidtidig dansk ret. Lovgiver fremhæver, at klagen kan angå **samtlige omstændigheder i retsforholdet** mellem parterne:

Formuleringen skal sikre, at der ikke ved implementeringen af ATB-direktivet sker en forringelse af forbrugerens retsstilling i forhold til den nugældende retstilstand ... I dag kan en klage således angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. Det betyder, at f.eks. Forbrugerklagenævnet ikke kun kan behandle klager, der

baserer sig på en direkte aftale mellem parterne, men også klager mod tidligere omsætningsled i forbindelse med f.eks. produktansvar eller garantiansvar.

Begreberne *køb* og *tenesteydelse* forstås bredt. Forarbejderne beskriver tjenesteydelsesbegrebet som negativt afgrænset over for løsøre og fast ejendom, omfattende bl.a. leje af løsøre, pengelån, forsikring, arbejder på løsøre og fast ejendom, undervisning og handel med værdipapirer.

To forudsætninger er afgørende i praksis. For det første skal der foreligge en **gensidigt bebyrdende aftale** med reel betaling fra forbrugeren:

Offentlige ydelser, som ikke har nogen eller kun har en mindre grad af brugerbetaling, vil allerede af den grund falde uden for lovens anvendelsesområde. ... Områder, hvor forbrugeren ikke selv betaler eller ikke selv har indflydelse på varen eller ydelsens betaling og/eller indhold, og hvor der derfor ikke er en gensidig bebyrdende aftale, falder ligeledes uden for.

For det andet er **offentlig virksomhed omfattet**, når den har erhvervsmæssigt præg. Det er en væsentlig nyskabelse: efter den tidligere lov var der kun klageadgang over offentlige ydelser ved levering af vand og godstransport, mens loven fra 2015 åbnede for en bred klageadgang. Det ses direkte i praksis, hvor klager over kommunale vandværker og forsyningsselskaber realitetsbehandles – afvisningerne beror da på forbrugerstatus, ikke på leverandørens offentlige karakter, jf. **14/06518** og **14/11632** nedenfor.

Afgrænsningen kan også gå den anden vej. I **14/08328** fandt nævnet sig kompetent til at behandle en klage over et specialfremstillet legehuse, fordi det ikke var en bestanddel af eller tilhørte til fast ejendom. Nævnet lagde vægt på husets størrelse (165x285x250 cm), at det ikke var fastmonteret og kunne flyttes, at det ikke krævede byggetilladelse, og at det ikke krævede tilslutning af vand eller el.

LOV

[Forbrugerklagebogen § 2, stk. 1](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser sag om vandspild grundet erhvervsmæssig brug	24.06.2016
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om vandmålerfejl, da ejerforeningen ikke handlede som forbruger grundet udlejning af lejligheder	30.11.2015
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over specialfremstillet legehuse	29.04.2015

§ 2 Forbrugerbegrebet – juridiske personer, boligforeninger og grænsen til erhvervsmæssig virksomhed

Loven definerer ikke selv "forbruger". Nævnet anvender definitionen i [forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1](#): den part, der **hovedsagelig handler uden for sit erhverv**. Bevisbyrden for, at der *ikke* foreligger en forbrugeraftale, påhviler den erhvervsdrivende, jf. [§ 2, stk. 2](#).

Forarbejderne til § 2 rummer en central EU-retlig pointe, som lovgiver traf et bevidst valg om:

ATB-direktivet definerer en forbruger som en fysisk person ... Direktivets forbrugerbegreb er således snævrere end efter Forbrugerklagenævnets praksis, hvor også juridiske personer efter omstændighederne kan blive betragtet som forbrugere. Da der er tale om et minimumsdirektiv, er direktivet ikke til hinder for, at en forbruger også fremover både vil kunne være en fysisk person og efter omstændighederne også en juridisk person.

Praksis viser, at det er den **konkrete aftales tilknytning til erhverv** – ikke klagerens retlige form – der afgør spørgsmålet. To boligforeningssager illustrerer spændvidden:

Sag	Klager	Vurdering	Udfald
15/05877	Boligforening, køb af 54 stole m.v. til fællesrum	Forbruger – købet havde intet erhvervsmæssigt sigte; fællesrummet bruges kun af medlemmer mod symbolsk beløb	Kompetence, men afvist på beløbsgrænsen
24-03068	Almen boligorganisation, ca. 1.700 lejemål, vandforsyning	Ikke forbruger – kerneaktiviteten erhvervsmæssig, 27,1 årsværk, 961 mio. kr. i pant, konkurrence med private	Afvist, gebyr tilbagebetalt

I **24-03068** formulerede nævnet konklusionen kort:

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at Boligforeningen ikke kan anses som forbruger i relation til aftalen med Den Erhvervsdrivende om vandforsyning.

Udlejningsvirksomhed er den hyppigste kilde til tab af forbrugerstatus. I [14/11632](#) var seks af en ejerforenings otte lejligheder udlejet – udlejningen havde "et ikke ubetydeligt omfang og en ikke ubetydelig varighed", og foreningen handlede derfor ikke hovedsagelig uden for erhverv i relation til vandforbruget. Samme betragtning bar [13/04366](#), hvor et sommerhus havde været udlejet siden 1998 med en årlig bruttoindtægt på 70.000-85.000 kr.

Mest omdiskuteret er **forældre køb**. I [18/06761](#) afviste et flertal en klage over en sagkyndig rapport, fordi ejendommen udelukkende blev udlejet – til klagerens egne børn og deres bekendte. Et mindretal fandt, at et forældre køb ikke per definition gør ejeren til erhvervsdrivende i enhver kontraktmæssig henseende, og påpegede, at private ejere af én bolig normalt betragtes som forbrugere over for banker, mæglere og advokater. At Håndværkets Ankenævn tidligere havde behandlet en sag for samme klager som forbruger, kunne ikke føre til et andet resultat.

Også afgrænsningen mellem privat og erhvervsmæssigt køb volder problemer. I [14/06984](#) blev en klage over en træflækker afvist, selv om klageren gjorde gældende, at maskinen skulle bruges privat på hans fritidslandbrug: han havde ikke protesteret, da han modtog en ordrebekræftelse med virksomhedsnavn og CVR-nummer. Tilsvarende i [14/06518](#), hvor vandspild fra en bimåler til en udlejet lade var erhvervsmæssigt, fordi klageren havde et aktivt CVR-nummer og fradrag for forbruget.

De godkendte private ankenævn kan efter forarbejderne have videre rammer: "der [vil] i forbindelse med godkendelsen kunne fastsættes bestemmelser, der giver mulighed for, at erhvervsdrivende i nærmere fastsat omfang kan sidestilles med forbrugere". Det ses i [25-179](#), hvor Teleankenævnet behandlede en klage fra et ApS med otte ansatte, fordi mikrovirksomheden ikke adskilte sig væsentligt fra de forbrugere, nævnet normalt behandler sager fra.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 1-2](#)[Forbrugerklage-loven § 2, stk. 1](#)[Forbrugerklage-loven § 19, stk. 1](#)

PRAKSIS **Forbrugerklagenævnet** · Almen boligforening med 1.700 lejemål anerkendes ikke som forbruger i vandforsyningssag – klage afvist af Forbrugerklagenævnet

29.06.2026

Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb	25.05.2018
Forbrugerklagenævnet · Boligforening kunne ikke anses som værende erhvervsdrivende - Klage afvist grundet overskredet beløbsgrænse	23.11.2016
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser sag om vandspild grundet erhvervsmæssig brug	24.06.2016
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om vandmålerfejl, da ejerforeningen ikke handlede som forbruger grundet udlejning af lejligheder	30.11.2015
Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om manglende kompetence i sag om fortrydelse af køb af træflækker	25.02.2015
Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed	21.02.2014
Teleankenævnet · Ikke medhold til erhvervsdrivende mikrovirksomhed i krav om tilbagebetaling for fastnetabonnement efter påstået glemt opsigelse	07.05.2026

§ 3 Erhvervsdrivendebegrebet – den brede fortolkning og fremtrædelsesbetragtningen

Forarbejderne til § 2 fastlægger en bevidst bred forståelse:

Efter Forbrugerklagenævnets praksis skal begrebet erhvervsdrivende forstås bredt. Det kræves således ikke, at den pågældende udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende, eller at vedkommende har et fast forretningssted. Det er heller ikke nødvendigt, at der tilsigtes opnået en økonomisk gevinst med virksomheden. Virksomheden må dog have et vist omfang og være af en vis varighed. Der er ikke med den foreslåede bestemmelse tilsigtet nogen ændring i fortolkningen af begrebet erhvervsdrivende.

Praksis anvender en **fremtrædelsesbetragtning**: afgørende er, hvad forbrugeren med føje kunne antage. I [01-08-7486](#) blev en hundesælger anset for erhvervsdrivende, fordi hun solgte hvalpe via Dansk Kennel Klubs hvalpeliste, brugte klubbens standardaftale (der selv nævner Forbrugerklagenævnet som tvistløsningsorgan), ejede en hundesalon, hvis navn fremgik af kontraktens kontaktoplysninger, og omtalte sig selv som "opdrætter". I [2004-521/7-741](#) blev en forhandler anset for sælger, selv om hans søn stod anført på slutsedlen: bilen var udstillet på forretningsstedet, aftalen indgået på forhandlerens standardformular, checken udstedt til forhandleren, og der var ingen dokumentation for, at klageren ved aftaleindgåelsen kendte til sønnens rolle.

Omvendt viser [01-11-7950](#), at fremtrædelsen skal vurderes samlet. Nævnet afviste en klage over et bilkøb, hvor bilen var annonceret i privatkategorien på guloggratis.dk, klageren var oplyst om, at bilen tilhørte sælgerens hustru, der ikke var udfærdiget slutseddel, betalingen skete med check til sælgeren personligt, og handlen fandt sted på sælgerens privatadresse. At telefonnummeret var registreret til sælgerens virksomhed, og at checken efterfølgende blev indsat på virksomhedens konto, ændrede ikke resultatet.

I [17/02094](#) blev tilretning af en brudekjole anset for et civilt køb: den, der udførte arbejdet, var ikke CVR-registreret, havde ikke fast forretningssted som skrædder, markedsførte sig ikke som sådan, aftalen var indgået på baggrund af et privat bekendtskab, og det var uklart, om der overhovedet var aftalt betaling.

LOV

[ForbrugerklageLoven § 2, stk. 1](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Køb af tilretning af brudekjole blev ikke anset som forbrugerkøb	20.09.2017
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste sag om bilkøb, da sælger ikke handlede som erhvervsdrivende	14.05.2012

Forbrugerklagenævnet · Sælger af hund anset for at være erhvervsdrivende – Forbrugerklagenævnets kompetence	05.02.2009
Forbrugerklagenævnet · Forhandler solgte bil på vegne af sin søn – Forbrugerklagenævnets kompetence	23.12.2005

§ 4 De fire undtagelser i § 2, stk. 2 – sundhedsydelser, offentlige uddannelser, afgjorte tvister og fast ejendom

§ 2, stk. 2 undtager udtømmende fire områder:

1) Sundhedsydelser gennemfører direktivets artikel 2, stk. 2, litra h. Undtagelsen rækker kun så langt som direktivets definition: ydelsen skal være leveret af en sundhedsprofessionel til en patient med henblik på at vurdere, bevare eller genetablere sundhedstilstanden. Forarbejderne præciserer to grænser: alternativ behandling uden offentligt anerkendt uddannelse er **ikke** undtaget, og optikervirksomhed er heller ikke længere undtaget. I [18/08492](#) afviste nævnet en klage over resultatet af et brystløft, fordi behandlingen var udført af en autoriseret sundhedsperson og kunne behandles efter [lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet](#). Klagegebyret på 400 kr. blev tilbagebetalt.

2) Uddannelser udbudt af det offentlige. Begrundelsen er strukturel: offentlig uddannelse finansieres gennem skatter, ikke vederlag, og der foreligger derfor ingen aftale om køb af en tjenesteydelse. Omvendt bemærker forarbejderne udtrykkeligt, at "klager over privatundervisning [vil] kunne påklages, såfremt der er tale om en aftale og et køb, hvor betalingen overvejende sker af forbrugeren" – en udvidelse i forhold til den tidligere retstilstand, hvor undervisning bortset fra fjernundervisning var undtaget.

3) Tvister afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. Forarbejderne kalder bestemmelsen "en præcisering af gældende dansk ret" og fastslår, "at alternative tvistløsningsorganer er underordnede domstolene". Bestemmelsen har et sidestykke i [§ 16, stk. 1](#) om litispendens. Sammenspillet ses klart i [25-179](#), hvor Teleankenævnet delte en sag om otte aftaler i to: den del, der var afgjort ved Retten i Kolding, faldt uden for kompetencen, mens den del, retten havde henvist til nævnet, kunne prøves.

4) Køb af fast ejendom – fordi fast ejendom ikke er en vare efter dansk ret og falder uden for købeloven. Undtagelsen er snæver: forarbejderne fastslår, at "[k]lager over tjenesteydelser vedrørende fast ejendom vil være omfattet, f.eks. klager over ejendomsmæglere, tilstandsrapporter o.l."

En historisk pointe fortjener fremhævelse. Under den tidligere lov var en lang række områder udtrykkeligt undtaget ved bekendtgørelse, og praksis brugte betydelige ressourcer på at afgrænse dem. I [01-10-3410](#) og [01-10-6276](#) fandt et flertal på tre nævnsmedlemmer, at henholdsvis dæk og alufælge var "bestanddele til biler" og dermed uden for kompetencen – med den begrundelse, at en bil ikke kan fungere uden dem. Et mindretal fandt sondringen mellem bestanddele og tilbehør umulig at trække klart og mente, at den ville stille forbrugere ulige i sammenlignelige situationer. Tilsvarende blev en minigraver afvist i [01-08-6516](#) som omfattet af "og lignende". **Denne praksis er historisk.** Loven fra 2015 ophævede samtlige disse undtagelser, og de ca. 45 nye sagsområder omfatter netop bl.a. bildele. Afgørelserne har fortsat interesse som illustration af, hvorfor lovgiver valgte den brede løsning – men de kan ikke længere påberåbes som gældende ret.

LOV

[Forbrugerklageloven § 2, stk. 2](#)[Forbrugerklageloven § 16, stk. 1](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde

09.07.2019

Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet fandt, at dæk er en bestanddel af en bil og afviste at behandle sagen	31.05.2011
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om alufølge, da de anses for at være en bestanddel af en bil	31.05.2011
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste sag om minigraver grundet manglende kompetence	30.04.2009
Teleankenævnet · Teleankenævnet afviser klage over mobilabonnementer indgået ved påstået MitID-misbrug	16.06.2026

§ 5 Særlig klageadgang og forholdet til de godkendte private ankenævn

Systemets grundstruktur er subsidiær: Forbrugerklagenævnet behandler kun klager på områder, der ikke er dækket af et godkendt privat tvistløsningsorgan eller et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan. [§ 16, stk. 1](#) pålægger derfor en **pligt** til at afvise, hvis klagen hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt organ anmeldt til Kommissionen, et udenlandsk anmeldt organ, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Afgrænsningen kan være vanskelig, når et fagligt disciplinærnævn har delvis kompetence. I [01-10-9235](#) fandt nævnet sig kompetent til at behandle en klage over en landinspektørs rådgivning i en hegnssag. Landinspektørnævnet behandler klager over matrikulære arbejder, der forudsætter beskikkelse – men det udførte arbejde var af overvejende **juridisk** karakter og kunne være udført af eksempelvis en advokat. Landinspektørnævnet bekræftede selv dette under sagen, og der var derfor ikke foreskrevet særlig klageadgang.

Samme metode i [2003-203/7-2](#): en virksomhed, der markedsførte sig som "Dansk GældsRådgivning", ydede reelt retshjælp. Efter den dagældende bekendtgørelse var sådanne ydelser kun undtaget, hvis de hidrørte fra et liberalt erhverv udøvet i henhold til videregående offentligt anerkendt uddannelse, autorisation eller beskikkelse. Da virksomheden ikke havde nogen af delene, var nævnet kompetent.

De private organer godkendes af ministeren efter [§ 6](#). Godkendelse forudsætter vedtægter om sammensætning og sagsbehandling, der er **betryggende for parterne**, samt bestemmelser om sagkundskab, uafhængighed, habilitet, gebyrer og omkostninger – og [§ 6, stk. 2](#) kræver ufravigeligt, at formand og næstformænd er **dommere**. Det er efter forarbejderne en forudsætning, at nævnet behandler klager over *alle* erhvervsdrivende i branchen – også dem, der ikke er medlem af den bagvedliggende brancheorganisation. Ved lovens tilblivelse fandtes 19 godkendte nævn; nævnene behandlede årligt ca. 5.500-6.000 sager mod Forbrugerklagenævnets ca. 2.600 (2013).

[§ 23](#) forbeholder betegnelsen **Forbrugerklagenævnet** for det offentlige nævn og bemyndiger ministeren til at forbyde andre organer at anvende forvekslelige betegnelser.

En residualforpligtelse følger af [ATB-direktivets artikel 5, stk. 3](#). Forarbejderne udmønter den klart: opfylder et godkendt privat eller lovbestemt organ ikke kravene og kan derfor ikke anmeldes til Kommissionen, "er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forpligtet til at behandle de klager, der ellers skulle være behandlet af det pågældende tvistløsningsorgan".

LOV

[Forbrugerklagebogen § 6, stk. 1-3](#)[Forbrugerklagebogen § 16, stk. 1](#)[Forbrugerklagebogen § 23](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om rådgivning ydet af en landinspektør

23.12.2011

§ 6 Totrinsmodellen: obligatorisk mediation i Nævnenes Hus før nævnsbehandling

Lovens væsentligste strukturelle nyskabelse er opdelingen i to faser. Forarbejderne beskriver formålet:

Opdelingen af klagesagsbehandlingen i to faser skal bidrage til, at der kan ske en hurtigere og mere fleksibel behandling af klagesagerne i det offentlige forbrugerklagesystem.

Fase 1 – mediation. Alle klager, der ikke hører under et godkendt privat eller lovbestemt organ, behandles først ved mediation. Formålet er at skabe dialog og tilskynde parterne til selv at finde en løsning. Mediationen gennemføres af særligt uddannede medarbejdere, der optræder som uvildig tredjepart og vejleder faktuel om regler og praksis. Afgørende for forståelsen af modellen er, at mediationen sker **på parternes egne oplysninger**: sekretariatet oplyser ikke sagen yderligere, og der indhentes ikke sagkyndige erklæringer i denne fase. En erhvervsdrivende kan ikke tvinges til at deltage – vil denne ikke medvirke, eller kan der ikke opnås kontakt, afsluttes sagen.

Fase 2 – nævnsbehandling. Efter [§ 20, stk. 1](#) kan nævnet behandle en klage, når der ikke er fundet en mindelig løsning ved mediationen, og prisen ligger inden for beløbsgrænserne. Forbrugeren skal indbringe sagen **senest 4 uger** efter meddelelsen om, at sagen er afsluttet, jf. [§ 19, stk. 2](#). Her oplyses sagen fuldt: sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning, fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag og indhenter om nødvendigt sagkyndige erklæringer.

Et vigtigt forbehold gælder **sekretariatets navn**. [§ 24, stk. 1](#) angiver stadig Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som sekretariat, men erhvervsministeren overførte i 2017 hele forbrugerklagesystemet til **Nævnenes Hus**. Bekendtgørelsens [§ 6](#) afspejler dette, og lovteksten blev først bragt i overensstemmelse hermed ved [lov nr. 558 af 27. maj 2025](#), hvor forarbejderne kort konstaterer:

Der er tale om en lovteknisk ændring, da erhvervsministeren i 2017 overførte det samlede forbrugerklagesystem fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til Nævnenes Hus.

Den konsoliderede lovtekst er på dette punkt endnu ikke ajourført; læseren skal derfor læse "Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen" som "Nævnenes Hus" i lovens procesbestemmelser. En undtagelse består dog: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sekretariatsbetjener fortsat Ankenævnet på Energiområdet, jf. nyaffattelsen af [§ 7](#) ved ændringsloven af 12. juni 2024 ([L 167, FT 2023-24](#)). Samme ændringslov indsatte i øvrigt en territorialbestemmelse som ny [§ 48](#), fordi en sådan "ved en fejl" ikke blev medtaget ved lovens vedtagelse i 2015; forbrugerklagebogen gælder ikke for Færøerne og Grønland.

Sagsbehandlingsfristerne følger [ATB-direktivets artikel 5 og 8](#): sagsbehandlingstiden må som udgangspunkt ikke overstige 90 dage, og kan en klage ikke behandles, skal den afvises inden 3 uger med en begrundet redegørelse til begge parter.

LOV

[Forbrugerklagebogen § 7](#)[Forbrugerklagebogen § 19, stk. 2](#)[Forbrugerklagebogen § 20, stk. 1](#)[Forbrugerklagebogen § 24, stk. 1](#)

Beløbsgrænserne: overgrænsen på 100.000 kr. og undergrænserne på 1.050/680 kr.

§ 22, stk. 2 bemyndiger ministeren til at fastsætte over- og undergrænser. Hjemlen er udmøntet i [bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet](#), hvis § 3 gælder mediationen og § 7 nævnsbehandlingen. Begge bestemmelser er enslydende opbygget:

- **Overgrænse: 100.000 kr.** – videreført uændret fra den tidligere lov og udvidet til også at gælde mediationsfasen.
- **Undergrænse pr. 1. januar 2019: 1.050 kr., dog 680 kr. for tøj og sko.** Beløbene reguleres hvert tredje år pr. 1. januar efter finanslovens generelle pris- og lønindeks og afrundes til nærmeste 10 kr. De til enhver tid gældende undergrænser fremgår af Nævnenes Hus' hjemmeside.

Undergrænserne var et selvstændigt formål med reformen. Forarbejderne konstaterer, at de tidligere grænser (500 kr. for sko og tøj, 800 kr. for øvrigt) "ikke [har] været reguleret, siden loven trådte i kraft i 2004" – heraf både hævelsen og reguleringsmekanismen.

Asymmetrien mellem de to grænser er central. Der kan dispenseres fra undergrænsen – § 22, stk. 3 og bekendtgørelsens § 3, stk. 2 – og en sag, der dispenseres for, kan gå videre til nævnet, jf. § 20, stk. 2. Forarbejderne opregner dispensationskriterierne: sagen er af principiel karakter, der foreligger ikke nævnspraksis på området, eller styrelsen vurderer, at en virksomhed gentagne gange obstruerer mediationsprocessen. Dispensationen sker af egen drift og kræver forbrugerens samtykke. **Der findes derimod ingen tilsvarende adgang til at dispensere fra overgrænsen på 100.000 kr.** – den er absolut.

Overgrænsen håndhæves konsekvent. [23/10916](#) (møbelkøb) og [23/11594](#) (arkitektydelse) blev begge afvist på beløbsgrænsen alene.

Den praktisk vigtigste fortolkningsregel angår **samlede køb**. I [15/05877](#) havde en boligforening klaget over mangler ved 54 stole, indkøbt sammen med 12 borde og ophængsbeslag til i alt 176.267,50 kr. inkl. moms. Nævnet anerkendte foreningens forbrugerstatus, men lagde den **samlede** pris til grund, fordi alle genstande var købt på samme tid med det formål at blive brugt i sammenhæng i samme fællesrum. Klagen blev afvist, selv om de enkelte stole langt fra kostede 100.000 kr.

Beløbsgrænserne har eksplicit EU-retlig hjemmel i [ATB-direktivets artikel 5, stk. 4, litra d](#), men med et forbehold i [artikel 5, stk. 5](#): grænserne må ikke fastsættes til et niveau, hvor de "betydeligt forringer forbrugerens adgang til klagebehandling". Forarbejderne gengiver hensynet: medlemsstaterne skal tage hensyn til, "at den reelle værdi af en tvist kan variere mellem medlemsstaterne, og at det vil kunne forringe klageadgangen for forbrugere fra andre medlemsstater, hvis en tærskel sættes uforholdsmæssigt højt".

LOV

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 3](#)

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 7](#)

[Forbrugerklagebogen § 20, stk. 2](#)

[Forbrugerklagebogen § 22, stk. 2-3](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Boligforening kunne ikke anses som værende erhvervsdrivende - Klage afvist grundet overskredet beløbsgrænse	23.11.2016

Afvisning som uegnet – bevisførelsesgrænsen som systemets vigtigste skillelinje

Den hyppigste afvisningsgrund i praksis er, at klagen "ikke skønnes egnet til behandling", jf. § 16, stk. 2, nr. 4, som nævnet anvender via § 21, stk. 2.

Grunden er strukturel og fremgår direkte af forarbejderne:

Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag, og der er ikke mulighed for at indkalde og afhøre parterne eller vidner under strafansvar. ... En sag kan f.eks. være uegnet til behandling, hvor sagens parter er uenige om fakta, som har afgørende betydning for sagens udfald.

Standardformuleringen ses klart i 16/11839 om et live-væddemål placeret på grundlag af en fejlbehæftet liveopdatering:

Nævnet fandt, at der var en sådan usikkerhed om, hvorvidt der forelå en urigtig forudsætning ... herunder om forbrugeren var i en vildfarelse vedrørende stillingen i kampen, at en nærmere fastlæggelse heraf bør ske ved en afhøring af sagens parter og eventuelle vidner under strafansvar. En sådan procedure kan ikke finde sted ved Forbrugerklagenævnet.

Samme metode i 2005-523/7-110, hvor en sagkyndig erklæring havde afkræftet mangelsformodningen, hvorefter sagen alene beroede på, hvilken vejledning der var givet ved købet – et rent bevisspørgsmål. Og i 2006-4031/7-2146, hvor parterne var uenige om, hvorvidt ordet "maks." fremgik af en produktbeskrivelse.

De godkendte private nævn anvender identiske kriterier under deres egne vedtægter. Teleankenævnet afviste i 25-179 en sag om påstået MitID-misbrug, fordi spørgsmålet om aftalebinding ved misbrug af digital signatur efter retspraksis beror på en konkret og samlet vurdering af hele hændelsesforløbet – en vurdering, der forudsatte parts- og vidneforklaringer. I 25-595 formulerede nævnet grænsen præcist:

En sådan bevisførelse, herunder eventuel gennemførelse af en syn- og skønsforretning og/eller afgivelse af parts- og vidneforklaringer, kan ikke ske for nævnet, der træffer afgørelse på skriftligt grundlag. Sagen må i givet fald finde sin afgørelse ved domstolene.

Grænsen er dog ikke ubetinget. Den historiske vejledning til statsamterne om fri proces beskrev nævnenes reelle råderum:

Det skal dog understreges, at det, selv om det fremgår af ansøgningen, at parterne har en forskellig opfattelse af, hvad der er passeret, ofte vil være muligt ved et klagensævn at skaffe et forsvarligt grundlag for en afgørelse i tvisten på grundlag af bevisbyrderegler og tekniske undersøgelser m.v. Forbrugerklagenævnet bortser således i praksis fra parternes modstridende oplysninger i tilfælde, hvor der foreligger klare bevisbyrderegler, og hvor det skønnes, at den ene part med stor sandsynlighed ikke vil kunne løfte sin bevisbyrde.

Det er stadig den styrende betragtning: kan sagen afgøres ved bevisbyrderegler og sagkyndig undersøgelse, behandles den; kræver den mundtlig bevisførelse under strafansvar, afvises den.

Afvisning af hensyn til nævnets effektivitet efter § 16, stk. 2, nr. 5 er sjældnere, men vigtig. I 23/00675 fandt nævnet, at det **havde** kompetence over en klage om pensionsmæglerrådgivning ydet under en erhvervsmæssig

rammeaftale – fordi rådgivningen blev ydet individuelt efter den enkelte medarbejders personlige behov, og betalingen skete gennem medarbejderens egne pensionsmidler. Alligevel blev sagen afvist:

Nævnet finder imidlertid, at den leverede ydelse i form af pensionsrådgivning samt det eventuelle økonomiske opgør som følge af fejlagtig pensionsrådgivning er af en sådan kompleks karakter, at nævnets behandling af klagen i alvorlig grad vil hindre det i at fungere effektivt.

Sagen viser præcist, at kompetence og egnethed er to selvstændige spørgsmål: nævnet kan have kompetence og alligevel afvise.

Endelig kan nævnet efter § 21, stk. 2, 2. pkt. afvise, hvis det "må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold". Kompetencen kan efter § 21, stk. 3 delegeres til sekretariatet – som det skete i 14/11877, hvor et hønsehus skulle nedtages med så kort varsel, at den sagkyndige ikke kunne undersøge det i samlet tilstand, hvorved forbrugeren ikke kunne løfte sin bevisbyrde. Denne afvisningsgrund har en vigtig gebyrmæssig konsekvens, jf. næste afsnit.

Afvisningsgrundene i § 16, stk. 2 spejler i det væsentlige ATB-direktivets artikel 5, stk. 4 – manglende forudgående reklamation (litra a), useriøs eller unødigt klage (litra b), litispendens (litra c) og beløbsgrænser (litra d). Direktivet opregner derimod ikke udtrykkeligt "uegnethed", men forarbejderne til § 2 forudsætter kategorien og lader det være op til det enkelte organ at foretage vurderingen. Direktivets krav er, at procedurereglerne "ikke [må] væsentligt forringe forbrugernes adgang til ATB-procedurer".

LOV	ForbrugerklageLovent § 16, stk. 2	ForbrugerklageLovent § 21, stk. 2-3
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale 26.03.2024 Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser sag om live-væddemål pga. nødvendig bevisførelse 20.09.2017 Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om afvisning af klage over fejl på et hønsehus grundet manglende mulighed for sagkyndig undersøgelse 14.04.2015 Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort 17.12.2007 Forbrugerklagenævnet · Afvisning af sag vedrørende 4-hjulet crosser grundet uenighed om vejledning ved køb 14.11.2005 Teleankenævnet · Klage over teknikerregning for overgravet fiberkabel afvist af Teleankenævnet 06.07.2026 Teleankenævnet · Teleankenævnet afviser klage over mobilabonnementer indgået ved påstået MitID-misbrug 16.06.2026	

§ 9 Gebyrstrukturen – 100 kr., 400 kr., 6.000 kr. og 1.000 kr.

Reformen ændrede gebyrstrukturen markant. De gældende satser fremgår af bekendtgørelsen:

Gebyr	Beløb	Hjemmel	Tilbagebetaling
Forbrugerens mediationsgebyr	100 kr.	bek. § 25	Kun hvis klagen falder uden for lovens anvendelsesområde eller afvises efter § 16
Forbrugerens klagegebyr	400 kr.	bek. § 26, jf. § 27	Ved medhold, forlig, afvisning som uegnet, manglende kompetence

Erhvervsdrivendes gebyr ved tabt sag	6.000 kr.	bek. § 27, stk. 1, jf. § 28	–
Erhvervsdrivendes gebyr ved forlig	1.000 kr.	bek. § 27, stk. 2	–

Begrundelsen for delvis brugerbetaling er konkurrenceretlig: efter forarbejderne skal den sikre "en lige konkurrence mellem de erhvervsdrivende i forhold til finansieringen af omkostningerne ved behandling af forbrugerklager". Virksomhedsgebyrerne blev væsentligt **nedsat** – tidligere mellem 4.400 og 13.600 kr. for tabte sager (gennemsnitligt 9.150 kr. i 2013) og 3.100 kr. ved forlig.

Mediationsgebyret på 100 kr. er ikke betinget af udfaldet. Forarbejderne er utvetydige:

Forbrugerens klagegebyr er en betaling for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forsøg på at mediere sagen, og vil derfor ikke blive tilbagebetalt uanset udfaldet af mediationen og uanset om det lykkes at få parterne til at deltage.

Det gælder altså, selv om den erhvervsdrivende nægter at medvirke.

Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales derimod i fire situationer, jf. [§ 27, stk. 2](#). Praksis anvender bestemmelsen konsekvent: i [24-03068](#) blev gebyret tilbagebetalt ved afvisning på grund af manglende forbrugerstatus, i [18/08492](#) ved afvisning som uegnet (sundhedsydelse), og i [23/00675](#) ved afvisning efter effektivitetshensynet.

Den kritiske asymmetri: gebyret tilbagebetales *ikke*, når klagen afvises som **åbenbart grundløs**. Forarbejderne siger det direkte:

Sekretariatet kan eventuelt afvise sagen, hvis det f.eks. efter en sagkyndig erklæring viser sig, at sagen er åbenbart grundløs. Forbrugeren vil i så fald ikke få klagegebyret tilbagebetalt.

Sondringen mellem afvisning som *uegnet* (gebyr retur) og afvisning som *åbenbart grundløs* (gebyr tabt) har derfor direkte økonomisk betydning for forbrugeren – og begge afgørelser kan træffes af sekretariatet efter bemyndigelse.

[§ 22, stk. 4](#) giver en snæver fritagelsesadgang i særlige tilfælde. Bestemmelsen indeholder dog et udtrykkeligt forbehold: uanset fritagelsesadgangen "opkræver Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen et gebyr af den erhvervsdrivende, hvis der indgås forlig til forbrugerens fordel".

En samlet illustration ses i [22/01105](#) om et bootcamp-årsabonnement: forbrugeren fik delvist medhold med 3.000 kr., den erhvervsdrivende blev pålagt 6.000 kr. i sagsomkostninger til Nævnenes Hus, og forbrugerens klagegebyr på 400 kr. blev tilbagebetalt. Gebyret på 6.000 kr. oversteg altså det tilkendte beløb – et forhold, der i sig selv giver erhvervsdrivende et stærkt incitament til at forlige sagen i fase 1.

Gebyrniveauet er EU-retligt bundet: efter [ATB-direktivets artikel 8, litra c](#) skal det være gratis eller kun koste et beskedent beløb for forbrugeren at klage.

LOV	Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 26		
	Forbrugerklage_loven § 22, stk. 4	Forbrugerklage_loven § 27, stk. 1-3	Forbrugerklage_loven § 28
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Almen boligforening med 1.700 lejemaal anerkendes ikke som forbruger i vandforsyningssag – klage afvist af Forbrugerklagenævnet		
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale		
	Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning		

Nævnets sammensætning, sagsoplysning og parternes rettigheder under sagkyndig besigtigelse

Forbrugerklagenævnet består af en formand, der er dommer, samt et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Forarbejderne begrundes konstruktionen:

Nævnsbehandlingen sikrer, at en sag afgøres, efter at der har været reel mulighed for en meningsudveksling med deltagelse af nævnsmedlemmer med såvel juridisk erfaring som forbruger- og brancheviden. Der opnås derved en afbalanceret vurdering af parternes indbyrdes rettigheder og forpligtelser samt af de kvalitetskrav, der med rimelighed kan stilles til en bestemt vare eller ydelse.

Bekendtgørelsens § 12 fastlægger formkravene: afgørelser træffes efter en **juridisk bedømmelse** af sagens omstændigheder, skal være skriftlige og begrundede, og "[h]vis en nævnsafgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallets stilling begrundes i afgørelsen".

Dissenskravet er ikke formelt. Nævnets afgørelser rummer reelle uenigheder, der oplyser retstilstanden: mindretallet om forældrekøb i [18/06761](#), det uenige nævn om bestanddele til biler i [01-10-6276](#), og mindretallet om underleverandøransvar i [14/07940](#).

Sekretariatet oplyser sagen af egen drift og indhenter sagkyndige erklæringer. Reagerer den erhvervsdrivende ikke på sekretariatets henvendelser, lægges forbrugersens fremstilling til grund – som i [14/08328](#).

Den sagkyndige undersøgelse er systemets bevismæssige rygrad, og [26-01617](#) fastlægger de kontradiktoriske rammer med usædvanlig klarhed. Forbrugeren havde nægtet netop den medarbejder, der havde forestået reklamationsbehandlingen, adgang til besigtigelsen, men tilbudt at lukke en anden medarbejder ind. Nævnet formulerede udgangspunktet:

Begge parter skal have mulighed for at deltage i den sagkyndiges besigtigelse af salgsgenstanden, og det er op til hver part at beslutte, hvem der skal repræsentere parten under undersøgelsen.

Da der ikke var anført vægtige grunde for at udelukke den pågældende, kunne den sagkyndige erklæring ikke lægges til grund, og da forbrugeren fastholdt nægtelsen efter vejledning om konsekvenserne, var der heller ikke grundlag for en ny undersøgelse. Forbrugeren fik derfor ikke medhold – ikke fordi møblet var mangelfrit, men fordi manglen ikke kunne bevises på et forsvarligt grundlag. Retten til at vælge sin egen repræsentant er altså reel, og obstruktion af kontradiktionen rammer den part, der obstruerer.

LOV

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 12](#)

Forbrugerklageloven § 21, stk. 1

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Badeværelsesmøbel – Forbruger nægtet medhold efter at have blokeret erhvervsdrivendes medarbejder fra sagkyndig besigtigelse	29.06.2026
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over specialfremstillet legehus	29.04.2015
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om alufølge, da de anses for at være en bestanddel af en bil	31.05.2011

Afgørelsens retsvirkning: forkyndelse, 30-dages opt-out og tvangsfuldbyrdelse

§ 11

Systemets mest markante træk er, at en administrativ nævnsafgørelse kan blive **tvangsfuldbyrdesgrundlag** – noget ATB-direktivet ikke kræver. Forarbejderne fastslår, at direktivet "gør [det] ikke obligatorisk for en erhvervsdrivende at deltage i en alternativ tvistløsningsprocedure og stiller heller ikke krav om, at resultatet ... er bindende", men at det tillader medlemsstaterne at opretholde sådanne ordninger. Danmark valgte at videreføre sin.

Kæden består af fire led:

1) Forkyndelse. Efter § 31 skal nævnet og godkendte private tvistløsningsorganer forkynde afgørelsen for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold – og den erhvervsdrivende skal samtidig oplyses om indholdet af §§ 32-34. Forkyndelsen sker efter retsplejelovens kapitel 17.

2) Opt-out inden 30 dage. Efter § 32 skal den erhvervsdrivende, der ikke ønsker at være bundet, **skriftligt** meddele dette inden 30 dage fra forkyndelsen. Fristen løber fra forkyndelsen – ikke fra afgørelsen.

3) Opsættende virkning ved genoptagelse. § 33 giver en rettidig genoptagelsesanmodning fra den erhvervsdrivende opsættende virkning, hvorefter 30-dages fristen løber på ny fra det tidspunkt, hvor anmodningen afvises, eller hvor der træffes afgørelse i genoptagelsessagen.

4) Tvangsfuldbyrdelse. Efter § 34, stk. 1 kan afgørelsen tvangsfuldbyrdes efter fristernes udløb, **medmindre** den erhvervsdrivende forinden har frameldt sig. Anmodningen til fogedretten skal efter § 34, stk. 2 bilægges afgørelsen og en erklæring fra nævnet om, at frameldelse ikke er sket rettidigt.

Passivitet binder. Det er den centrale mekanisme: forholder den erhvervsdrivende sig passivt, bliver afgørelsen eksigibel. Vælger denne derimod at framelde sig, må forbrugeren selv anlægge sag ved domstolene – nævnsafgørelsen er da uden bindende virkning.

Bekendtgørelsens § 12 knytter de praktiske pligter hertil: der fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen, parterne underrettes om reglerne for indbringelse for domstolene, jf. § 35, og sekretariatet skal vejlede forbrugeren om mulighederne for at få kravet gennemført ved fogedretten eller sagsanlæg samt om omkostningsdækning.

At nævnsafgørelser har normerende virkning ud over den enkelte sag ses i [fom-80444](#), hvor Forbrugerombudsmanden i en sag om et færgeselskabs oliepristillæg valgte at **afvente** Forbrugerklagenævnets afgørelse i en konkret klagesag om samme forhold. Selskabet, der først havde fastholdt opkrævningen, tilbagebetalte tillægget til de kunder, der kunne dokumentere at have betalt det på trods af en aftale om transport til en bestemt pris. Nævnspraksis fik dermed virkning for en hel kundegruppe uden nogen retssag.

LOV

[ForbrugerklageLoven § 31](#)[ForbrugerklageLoven § 32](#)[ForbrugerklageLoven § 33](#)[ForbrugerklageLoven § 34, stk. 1-2](#)

PRAKSIS

Forbrugerombudsmanden · Færgeselskab tilbagebetaler oliepristillæg efter indførelse af Forbrugerklagenævnets afgørelse

23.01.2007

Omkostningsdækning og forsikringsgodtgørelse ved efterfølgende retssag

Vælger den erhvervsdrivende at framelde sig, står forbrugeren med en gunstig, men uvirksom afgørelse. §§ 36-37 skal afbøde dette – og er en væsentlig del af forklaringen på, at systemet fungerer trods opt-out-adgangen.

Omkostningsdækning efter § 36 forudsætter, at forbrugeren helt eller delvis har fået medhold ved Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan, og at forbrugeren **ikke** har en retshjælpsforsikring. Ordningen er altså subsidiær. Dækning gives til en retssag i **1. instans**, når sagen er anlagt enten:

- af **forbrugeren** til opfyldelse af afgørelsen eller et forlig indgået for nævnet, eller
- af **den erhvervsdrivende** til ændring af afgørelsen eller forliget.

Begge veje er dækket – forbrugeren er derfor ikke ringere stillet, hvis den erhvervsdrivende tager initiativet. Dækning kan dog ikke gives, hvis det er åbenbart, at ansøgeren ikke vil få medhold.

Efter § 36, stk. 3 finder **retsplejelovens §§ 331-335** tilsvarende anvendelse. En vigtig begrænsning gælder dog: **retsplejelovens § 335, 2. pkt.** finder kun anvendelse, hvis forbrugeren opfylder de **økonomiske betingelser for fri proces**, jf. **retsplejelovens § 325**. Selve omkostningsdækningen er derimod uafhængig af indtægtsforhold – forarbejderne fremhæver, at "[d]ækning af udgifter kan opnås uafhængigt af forbrugers indtægtsforhold, men er subsidiær i forhold til en eventuel retshjælpsdækning".

Forsikringsgodtgørelse efter § 37 dækker det hul, § 36 efterlader. Har forbrugeren en retshjælpsforsikring, kan der ydes godtgørelse fra statskassen af den del af omkostningerne, der **overstiger forsikringens maksimum**, hvis sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet holdes inden for maksimum. Kompetencefordelingen er delt: Nævnenes Hus afgør, om **betingelserne** er opfyldt, hvorefter sagen sendes til den ret, der behandler eller har behandlet sagen, og **retten** fastsætter beløbet, jf. § 37, stk. 3. Efter § 37, stk. 4 kan der desuden ydes godtgørelse af en eventuel **selvrisiko**.

Samlet betyder ordningen, at forbrugeren i praksis kan forfølge en gunstig nævnsafgørelse ved domstolene uden væsentlig egen økonomisk risiko – uanset om forbrugeren har forsikring eller ej.

Nævnenes eksistens har i øvrigt selvstændig betydning for adgangen til fri proces. Det fremgår af den historiske vejledning til statsamterne, der gengav retshjælpsudvalgets betragtning:

Der er i udvalget enighed om den principielle opfattelse, at en sag så vidt muligt bør behandles af den myndighed/det organ, der har de bedste forudsætninger for at behandle netop denne sag. ... Udvalget finder det derfor ønskeligt, at sager, der er bedst egnede til nævnsbehandling, henvises hertil på et så tidligt tidspunkt som muligt.

Muligheden for nævnsbehandling er dermed et væsentligt moment ved skønnet over processens rimelighed – dog med det forbehold, at velfærdstruende sager og sager af særlig indgribende betydning, herunder produktansvarssager med personskade, ikke uden videre bør henvises.

LOV

Forbrugerklageloven § 36, stk. 1-3

Forbrugerklageloven § 37, stk. 1-4

Retsplejeloven § 325

Voldgiftsaftaler og internationale klager: § 14 og § 29

Loven indeholder to parallelle bestemmelser om værneting og voldgift – [§ 14](#) for godkendte private tvistløsningsorganer og mediationen, og [§ 29](#) for Forbrugerklagenævnet. De er indholdsmæssigt identiske.

Voldgiftsaftaler afskærer ikke nævnsadgang. [§ 14, stk. 3](#) og [§ 29, stk. 3](#) fastslår begge:

Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til [et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen / Forbrugerklagenævnet].

En erhvervsdrivende kan altså ikke ved standardvilkår om voldgift fjerne forbrugers adgang til det billige klagesystem. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med [§ 2, stk. 2, nr. 3](#), der undtager tvister afgjort ved **gyldig bindende voldgift**: det er den gennemførte voldgiftskendelse – ikke voldgiftsaftalen – der udelukker nævnsbehandling.

Territorial kompetence. Efter [§ 29, stk. 1](#) skal nævnet behandle klager over erhvervsdrivende etableret i Danmark. Klager mod erhvervsdrivende etableret i udlandet **kan** behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige. Er den erhvervsdrivende etableret både i Danmark og i andre lande, kan klagen efter [§ 29, stk. 2](#) afvises, hvis sagen har større tilknytning til et andet land. Bestemmelserne gennemfører [ATB-direktivets artikel 5, stk. 1](#) om, at tvister med erhvervsdrivende etableret på medlemsstatens område skal kunne indbringes.

Ved grænseoverskridende klager kan forbrugeren få hjælp gennem det europæiske netværk af forbrugercentre (ECC), som i Danmark er **Forbruger Europa**, placeret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Erhvervsdrivendes oplysningspligt. [§ 4](#) indførte – som noget nyt – en generel pligt for erhvervsdrivende til at oplyse om det eller de tvistløsningsorganer, der kan behandle en tvist. Pligten omfatter kun organer, der er **anmeldt til Kommissionen**. Oplysningerne skal være lettilgængelige på hjemmesiden og indgå i generelle aftalevilkår, hvor sådanne anvendes; opstår en konkret tvist, som den erhvervsdrivende helt eller delvist afviser, skal oplysningen gives på skrift eller andet varigt medium. Bestemmelsen gennemfører [direktivets artikel 13](#), og medlemsstaterne skal efter [artikel 21](#) sikre sanktioner ved manglende overholdelse.

LOV

ForbrugerklageLoven § 4

ForbrugerklageLoven § 14, stk. 1-3

ForbrugerklageLoven § 29, stk. 1-3

Reformen 2025: afskæring af klageadgang, sambehandling, § 14 genoptagelsesfrist og gebyrinddrivelse

[Lov nr. 558 af 27. maj 2025](#) (L 147, FT 2024/25) ændrede forbrugerklageLoven på seks punkter med virkning fra **1. juli 2025**. Ændringerne er **trådt i kraft, men endnu ikke konsolideret** ind i lovbekendtgørelsens tekst – læseren må derfor supplere den konsoliderede tekst med det følgende.

1) Nævnenes Hus kan afskære adgangen til nævnet (ny § 11, stk. 3). Den væsentligste nyskabelse. Nævnenes Hus kan ved mediationens afslutning træffe afgørelse om, at forbrugeren **ikke** kan indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet, hvis det må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold. Forarbejderne opregner typetilfældene: for sen reklamation, uomtvisteligt forældet krav, fejl klart forårsaget af forbrugers

uhensigtsmæssige brug, krav i strid med gældende lovgivning, klar og utvetydig nævnspraksis, eller sagen er uegnet i mangel på beviser.

Adgangen er dog snævert afgrænset. Forarbejderne understreger, at bestemmelsen ikke må forvandle mediationen til realitetsbehandling:

Den foreslåede bestemmelse vil således ikke medføre, at Nævnenes Hus indhenter oplysninger, foretager juridiske vurderinger vedrørende den konkrete sag eller træffer afgørelse vedrørende sagens materielle indhold i forbindelse med selve mediationen.

Og videre:

Det vil som udgangspunkt ikke være åbenbart, at forbrugeren ikke vil kunne få medhold, hvis der efter mediationen er behov for i væsentligt omfang at indhente yderligere oplysninger.

Retssikkerhedsgarantierne er udtrykkelige: afgørelsen er en **forvaltningsretlig afgørelse**, hvorfor forbrugeren har almindelige partsbeføjelser, herunder partsaktindsigt og eventuel partshøring, og de almindelige krav om begrundelse og klagevejledning gælder. Afgørelsen kan påklages til **Forbrugerklagenævnets formand** efter § 43, stk. 2, og giver formanden medhold, kan nævnet behandle sagen. Et nyt nr. 2 i § 20, stk. 1 knytter betingelsen sammen med nævnets kompetence.

2) Sambehandling af ensartede klager (ny § 16 a og nyt § 20, stk. 3). Godkendte private tvistløsningsorganer, Nævnenes Hus og Forbrugerklagenævnet kan bestemme, at flere ensartede, verserende klager mellem samme eller forskellige parter behandles i forbindelse med hinanden. Klager er ensartede, når de "hviler på lignende faktiske og retlige omstændigheder" – fx en identisk fejl på samme varetype købt hos samme erhvervsdrivende eller butikskæde, eller flere forbrugere opkrævet for samme ydelse fra et forsyningsselskab eller en abonnementstjeneste. Begrundelsen er procesøkonomisk, men med væsentlige forbehold: sambehandling må ikke påvirke mediationen negativt eller medføre mærkbart længere sagsbehandlingstid, og – afgørende – "[h]vis en part modsætter sig sambehandling, vil partens klage ikke indgå i sambehandling med øvrige klager, men vil blive behandlet særskilt." Sambehandling ændrer hverken gebyrer, partsrettigheder eller de afgørelser, der træffes i forhold til den enkelte klage.

3) Genoptagelsesfrist for forbrugeren (ny § 33 a). Hidtil gjaldt 30-dages fristen i § 32 kun den erhvervsdrivende. Der indføres nu en symmetrisk frist: forbrugers genoptagelsesansøgning skal være modtaget inden 30 dage fra **modtagelsen** af afgørelsen (ikke forkyndelsen). Efter § 33 a, stk. 2 kan fristoverskridelse tilsidesættes ved særlige forhold, hvor der bl.a. inddrages baggrunden for overskridelsen, dens længde, modstående hensyn til den erhvervsdrivende og afgørelsens betydning for forbrugeren.

4) Afvisning ved manglende gebyrbetaling (§ 12, stk. 1 og § 27, stk. 1). Der indsættes udtrykkelig hjemmel til at afvise en klage, hvis gebyret ikke betales inden en fastsat frist. Forarbejderne betegner det som "en kodificering af gældende administrativ praksis" og fremhæver formålet: "at alle afvisningsgrunde vil fremgå udtrykkeligt af forbrugerklageloven".

5) Private nævn kan delegere afvisningskompetence (ny § 6 a). De godkendte private tvistløsningsorganer får samme adgang som Forbrugerklagenævnet til at bemyndige deres sekretariat til at træffe afgørelser efter § 16, stk. 1 og 2 – en ligestilling, der hidtil har manglet. Det forudsætter, at sekretariatet har de nødvendige juridiske kompetencer og indgående kendskab til nævnets praksis, og at nævnet **løbende følger med i**, hvilke sager sekretariatet afviser.

6) Obligatorisk gebyrinddrivelse (ny § 39 a). Godkendte private tvistløsningsorganers opkrævning og inddrivelse af gebyrfordringer skal ske efter [lov om inddrivelse af gæld til det offentlige](#). Bestemmelsen kodificerer **Højesterets kendelse af 8. februar 2023 i sag 32/2022 (UfR 2023.1967 H)**, hvor Højesteret ifølge forarbejderne fastslog, at Ankenævn for biler er omfattet af en obligatorisk inddrivelsesordning, fordi gebyrfordringer fra private klagenævn ved gældsinddrivelsesbekendtgørelsen er bragt ind under gældsinddrivelseslovens anvendelsesområde. Fordringen skal derfor inddrives af **Gældsstyrelsen** – de private nævn kan ikke selv inddrive.

LOV

ForbrugerklageLoVen § 6a

ForbrugerklageLoVen § 11, stk. 3

ForbrugerklageLoVen § 16a

ForbrugerklageLoVen § 20, stk. 1, 3

ForbrugerklageLoVen § 33a, stk. 1-2

ForbrugerklageLoVen § 39a

§ 15 EU-rammen: ATB-direktivet, de kompetente myndigheder og nedlæggelsen af OTB-platformen

Hele systemet står på [ATB-direktivet 2013/11/EU](#). Formålet er dobbelt: at bidrage til et velfungerende indre marked og at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau gennem harmoniserede kvalitetskrav. Direktivet er et **minimumsdirektiv**, og udgangspunktet er, at medlemslandene så vidt muligt kan bevare deres eksisterende klagesystemer.

Kvalitetskravene, som forarbejderne opregner, er:

- Det skal være muligt at klage online og udveksle oplysninger elektronisk.
- Klagesystemet skal håndtere både nationale og grænseoverskridende klager.
- Det skal være gratis eller kun koste et beskedent beløb at klage.
- Sagsbehandlingstiden må som udgangspunkt ikke overstige 90 dage.
- Kan en klage ikke behandles, skal den afvises inden 3 uger.
- Forbrugeren skal kunne bruge systemet **uden bistand** – men skal have mulighed for bistand, hvis det ønskes.

Den kompetente myndighed og listen (artikel 20). Efter [artikel 20, stk. 1-2](#) vurderer den kompetente myndighed, om de anmeldte organer opfylder kvalitetskravene, og udarbejder en liste, der sendes til Kommissionen. Listen skal bl.a. angive gebyrer, sprog, sagstyper, om proceduren er mundtlig eller skriftlig, **om resultatet er bindende**, og de kriterier, hvorefter organet kan afvise en tvist efter artikel 5, stk. 4. Ophører et organ med at opfylde kravene, kontaktes det med anmodning om omgående at rette op; sker det ikke inden **tre måneder**, fjernes organet fra listen. Danmarks kompetente myndighed er **Erhvervsministeriet**. Organerne skal mindst årligt indberette bl.a. antal klager, gennemsnitlig sagsbehandlingstid og efterlevelseshøjde, og hvert andet år (efter [artikel 20, stk. 6](#) hvert fjerde) rapporteres til Kommissionen om bedste praksis, mangler og henstillinger.

En kontraintuitiv pointe: Forbrugerklagenævnet selv er **ikke** omfattet af ATB-direktivets krav og skal ikke anmeldes til Kommissionen. Forarbejderne siger det direkte:

Forbrugerklagenævnet er ikke omfattet af kravene i ATB-direktivet og skal ikke anmeldes til EU-Kommissionen.

Det er derimod **mediationen** i Nævnenes Hus, de godkendte private tvistløsningsorganer og de lovbestemte organer, der anmeldes. Forklaringen ligger i tottrinsmodellen: det er fase 1, der udgør den ATB-procedure, direktivet kræver adgang til – nævnsbehandlingen i fase 2 er en dansk overopfyldelse.

Lovbestemte organer som **Advokatnævnet** og **Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige** godkendes ikke af erhvervsministeren, fordi de er nedsat ved lov, og fordi det formodes, at deres love sikrer sagsbehandling i overensstemmelse med god forvaltningsskik og dermed direktivets krav. Ministeren kan dog efter forhandling med ressortministeren fastsætte regler, som de skal opfylde for at kunne anmeldes.

Onlineplatformen er nedlagt. § 5 pålægger erhvervsdrivende, der sælger online, at indsætte et klart og tydeligt link til EU's onlineplatform på hjemmesiden, at angive e-mailadresse, og at medtage linket i tilbud fremsat pr. e-mail. Bestemmelsen gennemførte **OTB-forordningen (EU) nr. 524/2013**, der etablerede platformen med virkning fra 9. januar 2016. Forordningen er imidlertid **ophævet ved forordning (EU) 2024/3228** af 19. december 2024, og ATB-direktivet er som konsekvens ændret ved **direktiv (EU) 2025/2647** af 16. december 2025. Den europæiske OTB-platform er dermed nedlagt, og forbrugerklagelovens § 5 hviler på et grundlag, der ikke længere består. Bestemmelsen bør derfor ikke i dag læses som en gældende handlepligt uden kontrol af den aktuelle gennemførelseslovgivning.

LOV

Forbrugerklageloven § 4

Forbrugerklageloven § 5, stk. 1-2

§ 16 Sammenfatning: fem filtre før realitetsbehandling

Procesrammen kan sammenfattes som en række filtre, en klage skal passere, før den kan realitetsbehandles. Rækkefølgen har praktisk betydning, fordi hvert filter har sin egen gebyrmæssige konsekvens.

1) Er der en forbrugeraftale om køb af en vare eller tjenesteydelse? Dette er det tungeste filter i praksis. Forbruger- og erhvervsdrivendebegreberne fortolkes brede, men konkret: udlejningsvirksomhed af omfang og varighed fratager forbrugerstatus ([14/11632](#), [13/04366](#), [18/06761](#)), og på sælgersiden afgøres spørgsmålet af, hvordan den pågældende **fremstod** ([01-08-7486](#) over for [01-11-7950](#)). Juridiske personer kan være forbrugere – men ikke når kerneaktiviteten er erhvervsmæssig og af betydeligt omfang ([15/05877](#) over for [24-03068](#)).

2) Falder tvisten uden for de fire undtagelser i § 2, stk. 2? Sundhedsydelser ([18/08492](#)), offentlige uddannelser, allerede afgjorte tvister ([25-179](#)) og køb af fast ejendom. Bemærk, at de mange **historiske** undtagelser om bildele, maskiner mv. blev ophævet i 2015.

3) Hører sagen under et andet organ? § 16, stk. 1 pålægger pligt til at afvise ved litispændens eller anden kompetence – men kun hvis det andet organ reelt har kompetencen ([01-10-9235](#)).

4) Ligger prisen mellem 1.050/680 kr. og 100.000 kr.? Overgrænsen er absolut, undergrænsen dispensabel. Ved samlede køb lægges den samlede pris til grund ([15/05877](#)).

5) Er sagen egnet til skriftlig behandling? Kræver afgørelsen parts- eller vidneforklaringer under strafansvar, afvises den ([16/11839](#), [2005-523/7-110](#), [25-595](#)) – og er den for kompleks, kan den afvises, selv om kompetencen er til stede ([23/00675](#)).

Passerer klagen alle fem filtre, mediationen er forsøgt forgæves, og forbrugeren har betalt 400 kr. og indbragt sagen inden 4 uger, træffer nævnet afgørelse efter en juridisk bedømmelse på skriftligt grundlag med sagkyndig

bistand. Får forbrugeren medhold, forkyndes afgørelsen, den erhvervsdrivende betaler 6.000 kr., og forbrugeren får sit gebyr retur. Herfra afhænger alt af den erhvervsdrivendes valg: **frameldes** afgørelsen inden 30 dage, må forbrugeren til domstolene – med omkostningsdækning efter §§ 36-37; **forholdes** der sig passivt, er afgørelsen et fogedgrundlag.

Den retspolitiske udvikling går i to retninger på én gang. **Adgangen er blevet bredere** (ophævelse af undtagelserne, klageadgang over offentlig virksomhed, ca. 45 nye områder), mens **filtreringen er blevet skarpere** (den nye § 11, stk. 3 om afskæring allerede efter mediationen, udtrykkelig hjemmel til afvisning ved manglende gebyrbetaling, delegation af afvisningskompetence i de private nævn). Reformen 2025 skal ses i det lys: et system, der efter sin egen målestok skal levere hurtig, billig og effektiv klagebehandling inden for 90 dage, må nødvendigvis sortere håbløse sager fra tidligt – og lovgiver har modsvaret dette med retssikkerhedsgarantier i form af partsbeføjelser, begrundelseskrav og klageadgang til nævnets formand.

LOV

[Forbrugerklagebogen § 2, stk. 2](#)
[Forbrugerklagebogen § 16, stk. 1-2](#)
[Forbrugerklagebogen § 22, stk. 2-3](#)
[Forbrugerklagebogen § 34](#)
[Forbrugerklagebogen § 36](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Almen boligforening med 1.700 lejemål anerkendes ikke som forbruger i vandforsyningssag – klage afvist af Forbrugerklagenævnet	29.06.2026
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	09.07.2019
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser sag om live-væddemål pga. nødvendig bevisførelse	20.09.2017
	Forbrugerklagenævnet · Boligforening kunne ikke anses som værende erhvervsdrivende - Klage afvist grundet overskredet beløbsgrænse	23.11.2016
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om vandmålerfejl, da ejerforeningen ikke handlede som forbruger grundet udlejning af lejligheder	30.11.2015
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed	21.02.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste sag om bilkøb, da sælger ikke handlede som erhvervsdrivende	14.05.2012
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om rådgivning ydet af en landinspektør	23.12.2011
	Forbrugerklagenævnet · Sælger af hund anset for at være erhvervsdrivende – Forbrugerklagenævnets kompetence	05.02.2009
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af sag vedrørende 4-hjulet crosser grundet uenighed om vejledning ved køb	14.11.2005
	Teleankenævnet · Klage over teknikerregning for overgravet fiberkabel afvist af Teleankenævnet	06.07.2026
	Teleankenævnet · Teleankenævnet afviser klage over mobilabonnementer indgået ved påstået MitID-misbrug	16.06.2026

REFERENCE Lovgrundlag

8 paragraffer

[Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnens Hus samt Forbrugerklagenævnet § 3](#)
[Forbrugerklagebogen § 2](#)

Forbrugerklage_loven § 16	stk. 1-2	Forbrugerklage_loven § 19	stk. 1
Forbrugerklage_loven § 21	stk. 2	Forbrugerklage_loven § 22	stk. 2-4
Forbrugerklage_loven § 27	stk. 2	Forbrugerklage_loven § 34	

MATERIALE Citerede afgørelser

33 afgørelser

FORBRUGERKLAGE_NÆVNEN · NÆVN / KLAGEINSTANS 28

29.06.2026	Almen boligforening med 1.700 lejemål anerkendes ikke som forbruger i vandforsyningssag – klage afvist af Forbrugerklagenævnet	24-03068
29.06.2026	Badeværelsesmøbel – Forbruger nægtet medhold efter at have blokeret erhvervsdrivendes medarbejder fra sagkyndig besigtigelse	26-01617
26.03.2024	Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning	22/01105
26.03.2024	Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale	23/00675
26.03.2024	Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.	23/10916
26.03.2024	Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.	23/11594
09.07.2019	Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	18/08492
25.05.2018	Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb	18/06761
20.09.2017	Forbrugerklagenævnet afviser sag om live-væddemål pga. nødvendig bevisførelse	16/11839
20.09.2017	Køb af tilretning af brudekjole blev ikke anset som forbrugerkøb	17/02094
23.11.2016	Boligforening kunne ikke anses som værende erhvervsdrivende - Klage afvist grundet overskredet beløbsgrænse	15/05877
24.06.2016	Forbrugerklagenævnet afviser sag om vandspild grundet erhvervsmæssig brug	14/06518
30.11.2015	Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om vandmålerfejl, da ejerforeningen ikke handlede som forbruger grundet udlejning af lejligheder	14/11632
29.04.2015	Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over specialfremstillet legehus	14/08328
14.04.2015	Afgørelse om afvisning af klage over fejl på et hønsehus grundet manglende mulighed for sagkyndig undersøgelse	14/11877
25.02.2015	Afgørelse om manglende kompetence i sag om fortrydelse af køb af træflækker	14/06984
21.01.2015	Forbrugerklagenævnets sekretariats afvisning af klage vedrørende køb af bukser grundet manglende kompetence.	15/00676

21.02.2014	Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed	13/04366
14.05.2012	Forbrugerklagenævnet afviste sag om bilkøb, da sælger ikke handlede som erhvervsdrivende	01-11-7950
23.12.2011	Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om rådgivning ydet af en landinspektør	01-10-9235
31.05.2011	Forbrugerklagenævnet fandt, at dæk er en bestanddel af en bil og afviste at behandle sagen	01-10-3410
31.05.2011	Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om alufølge, da de anses for at være en bestanddel af en bil	01-10-6276
30.04.2009	Forbrugerklagenævnet afviste sag om minigraver grundet manglende kompetence	01-08-6516
05.02.2009	Sælger af hund anset for at være erhvervsdrivende – Forbrugerklagenævnets kompetence	01-08-7486
17.12.2007	Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort	2006-4031/7-2146
23.12.2005	Forhandler solgte bil på vegne af sin søn – Forbrugerklagenævnets kompetence	2004-521/7-741
14.11.2005	Afvisning af sag vedrørende 4-hjulet crosser grundet uenighed om vejledning ved køb	2005-523/7-110
31.12.2003	Forbrugerklagenævnets kompetence ved klage over rådgivning om privatøkonomi	2003-203/7-2

TELEANKENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

4

06.07.2026	Klage over teknikerregning for overgravet fiberkabel afvist af Teleankenævnet	25-595
16.06.2026	Teleankenævnet afviser klage over mobilabonnementer indgået ved påstået MitID-misbrug	25-179
07.05.2026	Ikke medhold til erhvervsdrivende mikrovirksomhed i krav om tilbagebetaling for fastnetabonnement efter påstået glemt opsigelse	25-288
07.05.2026	Teleankenævnet afviser klage over høretelefoner købt af tredjemand pga. manglende aftaleforhold	25-587

FORBRUGEROMBUDSMANDEN · NÆVN / KLAGEINSTANS

1

23.01.2007	Færgeselskab tilbagebetaler oliepristillæg efter indførelse af Forbrugerklagenævnets afgørelse
------------	--