

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERKLAGENÆVNET

Praksisoversigt over Forbrugerklagenævnets kompetence og afvisning af klager

Det processuelle adgangsfiler ved Forbrugerklagenævnet – forbrugerbegreb, beløbsgrænse, sagsområde og uegnethed

Version 1 Opdateret 30. maj 2026 37 afgørelser · 1999-2025

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Forbrugerklagenævnet kan ikke behandle enhver forbrugerklage. Før nævnet overhovedet når frem til en materiel mangelvurdering, prøver det af egen drift sin kompetence gennem et processuelt adgangsfiler med fire selvstændige betingelser: der skal foreligge en forbrugeraftale, aftalen skal angå en omfattet vare- eller tjenesteydelse, prisen skal ligge inden for de absolutte beløbsgrænser, og sagen skal være egnet til nævnsbehandling. Denne praksisoversigt kortlægger, hvordan Forbrugerklagenævnet – og de domstole, der prøver nævnets afgørelser – anvender dette filter efter forbrugerklageloven og behandlingsbekendtgørelsen.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01 Forbrugerklagenævnet prøver af egen drift sin kompetence, før det vurderer en mangel, og kræver, at fire betingelser alle er opfyldt: forbrugeraftale, omfattet sagstype, pris inden for beløbsgrænserne og egnethed til nævnsbehandling.
- 02 Forbrugerklagenævnet fortolker forbrugerbegrebet bredt, men afviser kompetence, når købet eller ydelsen har et erhvervsmæssigt formål – fx forældre køb til udlejning, sommerhusudlejning af et vist omfang eller køb af dyr til avl og videresalg.
- 03 Forbrugerklagenævnet kræver, at den erhvervsdrivende løfter bevisbyrden for, at der ikke er tale om en forbrugeraftale; et CVR-nummer på ordrebekræftelsen, som forbrugeren ikke gør indsigelse mod, kan løfte den bevisbyrde.
- 04 Forbrugerklagenævnet måler beløbsgrænsen på den samlede aftales værdi og accepterer ikke, at en klage opdeles på enkeltfakturaer eller begrænses til et delkrav for at holde sig under 100.000 kr.
- 05 Forbrugerklagenævnet afviser klager, der i alvorlig grad ville hindre effektiv nævnsbehandling – navnlig sager, der kræver afhøring af parter eller vidner under strafansvar eller et kompliceret økonomisk opgør.

- 06** Forbrugerklagenævnet afviser klager over sundhedsydelse fra autoriserede sundhedspersoner, køb af fast ejendom (og hvidevarer købt som del af ejendomshandlen), aftaler med offentlige myndigheder, samlereobjekter, både og tunge motor- og jordbrugskøretøjer samt deres bestanddele, da disse falder uden for nævnets saglige område.
- 07** Forbrugerklagenævnet fortolker undtagelserne konkret og ikke udvidende: flytbare genstande uden tilslutning til fast ejendom, ikke-matrikulær rådgivning og uautoriseret økonomisk rådgivning falder inden for kompetencen.
- 08** Klagegebyret på 400 kr. tilbagebetales, når en klage afvises som uegnet eller uden for nævnets kompetence.
- 09** Domstolene anlægger samme funktionelle forbrugerbegreb: handelsvolumen, risiko og sagkundskab er i sig selv uden betydning, mens tæt erhvervsmæssig tilknytning til et selskab udelukker forbrugerstatus.

§ 1 De fire adgangsbetingelser og forbrugerklagelovens system

Forbrugerklageloven hviler på et to-trins system, der gennemfører EU's ADR-direktiv (direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse): en forbrugertvist medieres først i Center for Klageløsning, og opnås der ikke en mindelig løsning, kan forbrugeren indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, jf. [Forbrugerklageloven § 19, stk. 1](#). Formålet med 2015-reformen var ifølge forarbejderne at sikre "hurtig, billig og effektiv klagesagsbehandling" og at udvide den offentlige klageadgang med ca. 45 nye sagsområder. Før nævnet realitetsbehandler en klage, prøver det af egen drift sin kompetence. Fire betingelser skal alle være opfyldt:

- **Forbrugeraftale** – klagen skal udspringe af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, jf. [§ 19, stk. 1](#), sammenholdt med forbrugeraftalebegrebet i [Forbrugeraftaleloven § 2](#).
- **Omfattethed** – aftalen skal angå køb af en vare eller en arbejds- og tjenesteydelse og må ikke være undtaget efter [Forbrugerklageloven § 2, stk. 2](#) (sundhedsydelser, offentligt udbudte uddannelser, fast ejendom og tvister afgjort ved dom, voldgift eller retsforlig).
- **Beløbsgrænserne** – prisen skal ligge inden for de grænser, ministeren har fastsat, jf. [§ 16, stk. 2, nr. 3](#).
- **Egnethed** – sagen må ikke være uegnet til nævnens behandling eller i alvorlig grad hindre nævnet i at fungere effektivt, jf. [§ 16, stk. 2, nr. 4 og 5](#).

Afvisningsgrundene i [§ 16](#) gennemfører ifølge forarbejderne ADR-direktivets artikel 5, stk. 4, litra a-f, og udgør en udtømmende liste. Forbrugerklagenævnet kan desuden afvise en klage, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold, jf. [§ 21, stk. 2](#). De fire arketyper på afvisning illustreres af forældre købsagen [18/06761](#) (manglende forbrugerstatus), møbelsagen [23/10916](#) (beløbsgrænsen), pensionssagen [23/00675](#) (uegnethed) og sundhedssagen [18/08492](#) (undtaget sagstype). Den materielle mangelvurdering, der følger EFTER adgangsfilteret, behandles særskilt i [forbrugerklage-vare-tjenester](#).

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 1](#)
[Forbrugerklageloven § 2](#)
[Forbrugerklageloven § 16, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 19, stk. 1](#)
[Forbrugerklageloven § 21, stk. 2](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.

26.03.2024

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

Forbrugerbegrebet og bevisbyrden – hvad Forbrugerklagenævnet lægger vægt på

Forbrugerklagenævnet fortolker både "erhvervsdrivende" og "forbruger" funktionelt og konkret. Forbrugerbegrebet er endda bredere end det civile – i [1998-4051/7-663](#) udtalte nævnet, at forbrugerbegrebet "som udgangspunkt omfatter forbrugende erhvervsdrivende".

På **sælgersiden** anlægges en bred fortolkning af, hvem der er erhvervsdrivende. I [01-08-7486](#) blev en hundeopdrætter, der solgte hvalpe via Dansk Kennel Klubs hvalpeliste og betegnede sig som "opdrætter", anset for erhvervsdrivende, og i [2006-4012/7-662](#) var en grossists salg af et tv til en medarbejder til indkøbspris fortsat et forbrugerkøb. Nævnet gengiver fast forarbejdernes formulering:

"Udtrykket "erhvervsdrivende" skal forstås bredt. Der skal dog være tale om virksomhed af et vist omfang og af en vis varighed, men det kræver ikke, at forbrugeren udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende på det pågældende område. Det er endvidere ikke nødvendigt, at der tilsigtes opnået en økonomisk gevinst med virksomheden."

Omvendt mister en klager forbrugerstatus, når købet eller ydelsen tjener et erhvervsmæssigt formål. Forbrugerklagenævnet lægger her afgørende vægt på den faktiske og tilsigtede anvendelse:

- **Forældrekøb til udlejning:** I [18/06761](#) købte klageren en ejendom udelukkende til udlejning til sine børn; et flertal fandt, at aftaler om rådgivning og vedligeholdelse på en ren udlejningsejendom er erhvervsmæssige, og klagen blev afvist (et mindretal var uenigt).
- **Udlejning af et vist omfang:** I [13/04366](#) (sommerhusudlejning med en årlig bruttoindtægt på 70.000-85.000 kr.) udtalte nævnet: > "Det er herefter nævnets vurdering, at forbrugers udlejning af sommerhuset har haft et ikke ubetydeligt omfang og en ikke ubetydelig varighed. Forbrugeren har derfor i relation til forbruget af vand i sommerhuset, ikke hovedsagligt handlet udenfor sit erhverv." Samme linje fulgte [14/11632](#), hvor en ejerforening med seks af otte lejligheder udlejet ikke var forbruger.
- **Køb med videresalg for øje:** I [14/03372](#) blev en kat købt til avl og videresalg af killinger, hvilket nævnet anså for et erhvervsmæssigt formål.

Det afgørende er anvendelsen i det konkrete aftaleforhold, ikke klagerens status i øvrigt. I [22/05240](#) var et daytrading-mentorforløb således en forbrugeraftale, fordi forbrugeren var fuldtidsbeskæftiget i en anden branche og handlede af personlig interesse for sin private opsparing.

Bevisbyrden for, at der IKKE er tale om en forbrugeraftale, påhviler den erhvervsdrivende, jf.

[Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2](#) (for ældre sager den dagældende forbrugeraftalelov § 3, stk. 2).

Forbrugerklagenævnet lægger vægt på, hvad parterne har tilkendegivet over for hinanden ved aftaleindgåelsen:

- I [14/06984](#) blev bevisbyrden løftet, fordi klageren ved en telefonisk bestilling havde oplyst virksomhedens CVR-nummer, som fremgik af ordrebekræftelse og fragtbrev, uden at han gjorde indsigelse – købet var derfor ikke et forbrugerkøb.

- Omvendt i [17/02094](#): her endte nævnet med at afvise, fordi *sælgeren* af en brudekjole-tilretning netop ikke fremstod som erhvervsdrivende – hun var ikke CVR-registreret, havde intet fast forretningssted, markedsførte sig ikke som skrædder, og aftalen var indgået på grundlag af et privat bekendtskab. Resultatet var et civilt køb uden for nævnets kompetence.
- Hvem der er den reelle sælger ved formidling, beror på, om forbrugeren havde "føje til at tro", at forhandleren solgte i eget navn. I [2004-521/7-741](#) fandt nævnet sig kompetent, fordi bilen var udstillet på forhandlerens forretningssted, aftalen var på standardformular, og checken var udstedt til forhandleren – modsat formidlingssagen [01-11-4337](#), hvor forhandleren gentagne gange gjorde klart, at salget skete for tredjemand.

En forening eller juridisk person kan godt være forbruger: i [15/05877](#) blev en boligforening anset for forbruger, fordi købet ikke havde erhvervmæssigt sigte (klagen blev dog afvist på beløbsgrænsen).

LOV	Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2	Forbrugerklage-loven § 19, stk. 1	Købeloven § 4a, stk. 1
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder 26.03.2024 Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb 25.05.2018 Forbrugerklagenævnet · Køb af tilretning af brudekjole blev ikke anset som forbrugerkøb 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 · Afgørelse om manglende kompetence i sag om fortrydelse af køb af træflækker 25.02.2015 Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle klage vedrørende køb af kat til avl, da købet ikke ansås for at være et forbrugerkøb 17.11.2014 Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed 21.02.2014 Forbrugerklagenævnet · Bilforhandler formidlede bilsalg - Forbrugerklagenævnet afviste sagen grundet manglende kompetence 14.05.2012 Forbrugerklagenævnet · Sælger af hund anset for at være erhvervsdrivende – Forbrugerklagenævnets kompetence 05.02.2009 Forbrugerklagenævnet · Salg af tv til medarbejder til indkøbspris udgjorde et forbrugerkøb 30.06.2006 Forbrugerklagenævnet · Forhandler solgte bil på vegne af sin søn – Forbrugerklagenævnets kompetence 23.12.2005 Forbrugerklagenævnet · Uopsigelighedsklausul i lejeaftale for telefaks vurderet urimelig 31.12.1999		

§ 3 Beløbsgrænsen er absolut og måles på den samlede aftales værdi

Forbrugerklagenævnet kan kun behandle klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger inden for de beløbsgrænser, der er fastsat i [Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 7](#): en absolut øvre grænse på **100.000 kr.** og en nedre undergrænse på **1.050 kr.**, dog kun **680 kr.** for tøj og sko (beløb pr. 2019, der reguleres hvert tredje år). Grænserne er absolutte – nævnet kan ikke behandle en sag, "uanset sagens øvrige omstændigheder", når beløbet ligger uden for intervallet.

Det centrale fortolkningsspørgsmål er, hvad beløbet måles på. Forbrugerklagenævnet lægger den **samlede aftales værdi** til grund og accepterer ikke, at klagen kunstigt skæres til for at holde sig inden for grænsen:

Sag	Genstand	Samlet værdi	Resultat
23/10916	Tre møbler (ét køb)	18.186 EUR (> 100.000 kr.)	Afvist – over grænsen
23/11594	Arkitektrådgivning (seks fakturaer)	142.011,75 kr.	Afvist – opdeling redder ikke
15/05877	54 stole, 12 borde mv. (samlet køb)	176.267,50 kr.	Afvist – over grænsen
15/00676	Fem par bukser à 199 kr.	Hver vare < bagatelgrænsen	Afvist – under nedre grænse

I arkitektsagen [23/11594](#) gjorde forbrugeren udtrykkeligt gældende, at klagen alene angik én faktura på 69.995 kr. for at komme under grænsen. Nævnet afviste: det er den samlede kontraktværdi på 142.011,75 kr., der er afgørende, og det kan ikke ændres af, at forbrugeren kun klager over en enkelt faktura eller kun kræver et delvist afslag. Samme princip bar møbelsagen [23/10916](#) og boligforeningssagen [15/05877](#), hvor samlede køb oversteg grænsen.

Spejlvendt viser [15/00676](#), at flere selvstændige varer, der bruges uafhængigt af hinanden, vurderes hver for sig: fem par bukser à 199 kr. lå hver især under bagatelgrænsen og kunne ikke lægges sammen til en behandlingsberettiget klage. Nævnenes Hus kan dog i medfør af bekendtgørelsens § 7, stk. 2, undtagelsesvis dispensere fra undergrænsen.

LOV

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 7

Forbrugerklageloven § 16, stk. 2

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
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets sekretariats afvisning af klage vedrørende køb af bukser grundet manglende kompetence.	21.01.2015

§ 4 Saglige undtagelser: aftaletyper og parter uden for nævnets område

Selv en ægte forbrugeraftale inden for beløbsgrænserne falder uden for nævnet, hvis den angår en undtaget sagstype. [Forbrugerklageloven § 2, stk. 2](#) undtager udtrykkeligt sundhedsydelser, offentligt udbudte uddannelser, køb af fast ejendom og tvister, der allerede er afgjort ved endelig dom, bindende voldgift eller retsforlig. Hertil kommer en række sagsområde-undtagelser i bekendtgørelsesgrundlaget. Mønstret i praksis er, at nævnet **afviser** følgende:

- **Sundhedsydelser fra autoriserede sundhedspersoner:** I [18/08492](#) afviste nævnet en klage over et brystløft udført af en plastikkirurgisk klinik, fordi behandlingen var udført af en autoriseret sundhedsperson og hører under det særlige klage- og erstatningssystem i sundhedsvæsenet, jf. [§ 21, stk. 2](#), jf. [§ 16, stk. 2, nr. 4](#).

- **Fast ejendom – også hvidevarer købt som del af handlen:** I [18/05396](#) blev en kombineret vaske-/tørremaskine, der var købt som en integreret del af købet af en nyopført lejlighed, anset for en del af den faste ejendom og dermed afvist efter [§ 2, stk. 2, nr. 4](#).
- **Offentlige myndigheder som modpart:** I [01-11-4337](#) bemærkede nævnet, at et krav mod den oprindelige sælger – en ungdomsskole under en kommune – ikke kunne behandles, da en offentlig myndighed ikke er erhvervsdrivende i lovens forstand.
- **Samlerobjekter og kunst:** I [13/11664](#) blev et signeret Elvis Presley-billede anset for et samlerobjekt, som nævnet ikke kan behandle.
- **Tunge motorkøretøjer, jordbrugsredskaber og bilbestanddele:** I [01-08-6516](#) blev en minigraver henført under undtagelsen for motorkøretøjer, traktorer, jordbrugsredskaber "og lignende", og i [01-10-3410](#) fandt et flertal, at dæk er en bestanddel af en bil ("en bil kan ikke fungere uden dæk") og dermed undtaget.
- **Både:** I [14/02467](#) blev en vandscooter søretligt anset for et fartøj/en båd, hvorfor en klage over reparation faldt uden for nævnet.

Afgrænsningen kan også falde ud til **kompetence** – nævnet fortolker undtagelserne konkret og ikke udvidende:

- [01-08-3884](#): solgardiner er som udgangspunkt tilbehør til fast ejendom, men faldt under undtagelsen for "persiener og lignende" og kunne behandles.
- [14/08328](#): et flytbart, ikke-fastmonteret legehhus uden krav om byggetilladelse eller tilslutning af vand og el var ikke en bestanddel af fast ejendom – nævnet var kompetent.
- [01-10-9235](#): en landinspektørs rådgivning, der ikke var af overvejende matrikulær karakter, var ikke omfattet af den særlige klageadgang til Landinspektørnævnet og kunne behandles.

Finansielle ydelser og retshjælp behandles forskelligt alt efter, om der er en autorisation eller en særlig klageadgang: i [2002-2012/7-14](#) blev rådgivning om låneomlægning afvist som en ydelse vedrørende "pengevesen", mens økonomisk rådgivning og retshjælp fra en virksomhed UDEN offentlig autorisation eller videregående uddannelse i [2003-203/7-2](#) netop IKKE var undtaget som "liberalt erhverv" og derfor hørte under nævnet.

LOV

[Forbrugerklageloven § 2, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 16, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 21, stk. 2](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	09.07.2019
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over washer dryer købt som en del af fast ejendom	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over specialfremstillet legehhus	29.04.2015
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets afvisning af sag om salg af signeret Elvis Presley-billede på auktion grundet manglende kompetence	15.07.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over reparation af vandscooter	25.04.2014
	Forbrugerklagenævnet · Bilforhandler formidlede bilsalg - Forbrugerklagenævnet afviste sagen grundet manglende kompetence	14.05.2012
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om rådgivning ydet af en landinspektør	23.12.2011
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet fandt, at dæk er en bestanddel af en bil og afviste at behandle sagen	31.05.2011

Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste sag om minigraver grundet manglende kompetence	30.04.2009
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om solgardiner	05.02.2009
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence ved klage over rådgivning om privatøkonomi	31.12.2003
Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets afvisning af klage over finansiel rådgivers honorar grundet manglende kompetence	31.12.2002

§ 5 Uegnet til nævnsbehandling: bevisførelse under strafansvar og komplekse opgør

Forbrugerklagenævnet behandler sager på et **skriftligt grundlag** (behandlingsbekendtgørelsens § 10) og kan hverken afhøre parter eller vidner under strafansvar. Derfor afviser nævnet efter [§ 16, stk. 2, nr. 4 og 5](#) klager, hvis afgørelse forudsætter egentlig bevisførelse, eller som i alvorlig grad ville hindre nævnet i at fungere effektivt. Forarbejderne fastslår, at afvisningsadgangen

"vil f.eks. kunne finde anvendelse i de sager, hvor en afgørelse af sagen forudsætter en egentlig bevisførelse f.eks. i form af afhøring af parterne eller vidner under strafansvar"

og at effektivitetshensynet kan begrunde afvisning, hvis "de forhold, der klages over, eller sagens faktiske omstændigheder er komplicerede eller uoverskuelige, eller hvis afgørelsen beror på komplicerede juridiske afvejninger eller skøn eller anvendelse af fremmed ret." Praksis følger dette tæt:

- **Uafklaret forudsætning/aftaleindhold:** I [16/11839](#) (live-væddemål, hvor forbrugeren hævdede at have handlet i vildfarelse om kampens stilling pga. en fejl i liveopdateringen) afviste nævnet, fordi spørgsmålet kun kunne fastlægges ved afhøring under strafansvar:

"der var en sådan usikkerhed... 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."

- **Kompleks rådgivning og økonomisk opgør:** I [23/00675](#) anerkendte nævnet, at det havde kompetence (pensionsrådgivningen rettede sig reelt mod forbrugers private midler), men afviste alligevel efter [§ 16, stk. 2, nr. 5](#):

"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."

Uegnet kan også ramme et **enkelt bevistema** i en sag, nævnet ellers behandler: i [20/04615](#) (mangler ved en leaset BMW) afgjorde nævnet de fleste krav på grundlag af en sagkyndig udtalelse, men kunne ikke tage stilling til, om slidte bremses var en mangel, fordi det ville have krævet afhøring under strafansvar. Den nærmere bevis- og sagkyndighedsproces er emnet for [forbrugerklage-reklamation-bevisbyrde-sagkyndig](#).

LOV	Forbrugerklage_loven § 16, stk. 2	Forbrugerklage_loven § 21, stk. 2
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over kompleks pensionsrådgivning ydet under en erhvervsmæssig rammeaftale	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil	08.02.2021

Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser sag om live-væddemål pga. nødvendig bevisførelse

20.09.2017

International kompetence, klagegebyr og sagsgang ved

§ 6 Forbrugerklagenævnet

International kompetence. Er den erhvervsdrivende etableret i udlandet, prøver nævnet sin kompetence efter [Forbrugerklageloven § 29](#), hvor det afgørende er sagens tilknytning til Danmark. I [23/04110](#) var en spiludbyder etableret i udlandet, men sagen havde større tilknytning til Danmark, fordi selskabet havde dansk spillelicens – nævnet var kompetent. Tilsvarende i [20/01888](#), hvor et flyselskab havde en filial registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, og aftalen i øvrigt havde nærmest tilknytning til Danmark (dansk sproget hjemmeside, betaling i kroner, forbruger med bopæl her).

Forudgående reklamation og frister. Nævnet kan afvise en klage, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende, jf. [§ 16, stk. 2, nr. 1](#); efter forarbejderne skal forbrugeren kunne dokumentere reklamationen. En tvist skal som udgangspunkt først have været mediteret i Center for Klageløsning, og indbringelse for nævnet skal ske senest **fire uger** efter, at sagen er meddelt afsluttet, jf. [§ 19, stk. 2](#). Sagsbehandlingen er skriftlig, og sekretariatet oplyser sagen af egen drift (behandlingsbekendtgørelsens § 10).

Klagegebyr. Forbrugeren betaler et gebyr på **400 kr.** for nævnsbehandling, jf. [§ 27, stk. 1](#) og behandlingsbekendtgørelsens § 26. Gebyret tilbagebetales bl.a., hvis forbrugeren får medhold, sagen forliges til forbrugers fordel, eller klagen afvises som uegnet eller uden for nævnets kompetence, jf. [§ 27, stk. 2](#). Derfor fik forbrugeren i samtlige afvisningssager ovenfor – fx [23/10916](#), [23/11594](#) og [18/08492](#) – sit klagegebyr retur. Taber den erhvervsdrivende sagen, pålægges denne et omkostningsgebyr (typisk 6.000 kr.) til Nævnens Hus.

Institutionel ramme og kommende ændringer. Forbrugerklagesystemet blev i 2017 overført fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til **Nævnens Hus**, hvilket blev lovfæstet ved en nyaffattelse af forbrugerklagelovens § 7. Ved **lov nr. 547 af 28. maj 2025** (i kraft 1. juli 2025, endnu ikke konsolideret) er adgangsfileret yderligere styrket: Nævnens Hus kan efter en ny [§ 11, stk. 3](#) allerede ved afslutningen af mediationen afskære forbrugers adgang til Forbrugerklagenævnet, når det er åbenbart, at klagen ikke kan få medhold (fx for sen reklamation, forældelse eller bevismangel); der indføres udtrykkelig hjemmel til at afvise en klage ved manglende rettidig gebyrbetaling ([§ 27, stk. 1](#)); og der åbnes for sambehandling af ensartede klager (ny § 16 a og § 20, stk. 3). Spørgsmålet om, hvorvidt nævnets afgørelser efterleves – og hvad der sker, når den erhvervsdrivende meddeler, at afgørelsen ikke følges – behandles i [forbrugerklage-afgoerelsers-efterlevelse](#).

LOV

[Forbrugerklageloven § 16, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 19, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 27, stk. 2](#)
[Forbrugerklageloven § 29](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Afslag på udbetaling af gevinst for væddemål grundet aftalt brug af officielle OPTA-statistikker 09.05.2025

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 · Gebyr for ændring af flybilletter var rimelig - Forbrugerklagenævnet 19.03.2020

Forbrugerklagenævnet · Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde 09.07.2019

§ 7 Sammenhæng med domstolspraksis

Forbrugerklagenævnets afgørelser kan indbringes for domstolene, og domstolene anlægges i det væsentlige samme funktionelle forbrugerbegreb som nævnet.

Forbrugerbegrebet (Højesteret). I [BS-14032/2018-HJR](#) (Saxo Bank, 18. maj 2020) fastslog Højesteret – i tråd med EU-Domstolens praksis – at det ved bedømmelsen af forbrugerstatus i forbindelse med gearet valutahandel

"principielt [er] uden relevans at vurdere faktorer som værdien af de transaktioner ... omfanget af risikoen for finansielle tab forbundet med indgåelsen af sådanne kontrakter, den eventuelle viden eller sagkundskab, som den pågældende besidder ... eller den pågældendes aktive handlen"

Selv kunder med milliardstore årlige handelsvolumener var forbrugere, fordi de handlede med private midler for at øge deres opsparing. Det understøtter nævnets linje om, at det er aftalens **formål**, ikke klagerens dygtighed eller omsætning, der afgør forbrugerstatus.

Grænsen til erhverv (Højesteret). Omvendt fastslog Højesteret i [BS-16186/2021-HJR](#) (11. oktober 2021), at en fysisk person med tæt erhvervsmæssig tilknytning til et selskab ikke er forbruger, når han kautionerer for selskabets gæld:

"en fysisk person, der har tætte erhvervsmæssige forbindelser til et selskab, f.eks. ved at indgå i ledelsen heraf eller ved at eje en aktiemajoritet i selskabet, ikke kan anses for forbruger ... når han stiller sikkerhed for dette selskabs forpligtelser i henhold til en kreditaftale."

Det svarer til nævnets afvisning af erhvervsmæssigt prægede aftaler i fx [18/06761](#) og [14/11632](#).

Streng fortolkning af et nævns kompetence (Højesteret). At et tvistløsningsorgans kompetence afgrænses snævert efter lovens ordlyd og forarbejder, bekræftede Højesteret i [BS-9506/2018-HJR](#) (19. september 2018) om Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere – et princip, der også bærer Forbrugerklagenævnets restriktive anvendelse af sit kompetenceområde.

Prøvelse af nævnets materielle afgørelser. Når en afgørelse indbringes, prøver domstolene den fuldt ud. I Østre Landsrets dom af 27. marts 2012 ([MPEG-4-sagen](#)) stadfæstede landsretten i realiteten en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet om, at manglende oplysning om en forestående teknologiovergang udgjorde en væsentlig mangel ved et tv – et eksempel på, at nævnets linje også holder ved domstolsprøvelse.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 2, stk. 1	
PRAKSIS	Højesteret · Gyldigheden af en værnetingsklausul efter Lugano-konventionen i sag om kautionsforpligtelse	11.10.2021
	Højesteret · Forbrugerstatus ved gearet valutahandel og gyldigheden af værnetingsaftaler efter EU-domsforordningen	18.05.2020
	Højesteret · Højesterets dom om Disciplinærnævnet for Ejendomsmægleres kompetence over for virksomheder uden registrerede ejendomsmæglere	19.09.2018
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældrekøb	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle sag om vandmålerfejl, da ejerforeningen ikke handlede som forbruger grundet udlejning af lejligheder	30.11.2015
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel	27.03.2012

§ 8 Sammenfatning: adgangsfilteret i hovedtræk

- Forbrugerklagenævnet prøver af egen drift sin kompetence, før det vurderer en mangel. Fire betingelser skal alle være opfyldt: forbrugeraftale, omfattet sagstype, pris inden for beløbsgrænserne og egnethed til nævnshandling.
- **Forbrugerbegrebet** fortolkes bredt – bredere end det civilretlige – men erhvervsmæssig brug (udlejning, videresalg, blandet erhvervsbrug) udelukker kompetence. Det afgørende er den konkrete anvendelse, ikke klagerens status i øvrigt ([18/06761](#), [13/04366](#), [14/03372](#)).
- **Bevisbyrden** for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale, ligger hos den erhvervsdrivende; et uimodsiget CVR-nummer på ordrebekræftelsen kan løfte den ([14/06984](#)).
- **Beløbsgrænsen** (højst 100.000 kr.; mindst 1.050 kr., dog 680 kr. for tøj og sko) er absolut og måles på den samlede aftales værdi – opdeling på enkeltfakturaer redder ikke kompetencen ([23/11594](#), [23/10916](#)).
- **Saglige undtagelser** holder sundhedsydelser, fast ejendom (inkl. hvidevarer købt med ejendommen), offentlige myndigheder, samlere objekter, både og tunge køretøjer/bilbestanddele ude ([18/08492](#), [18/05396](#), [01-10-3410](#), [14/02467](#)).
- **Uegnethed** rammer sager, der kræver vidneafhøring under strafansvar eller et kompliceret økonomisk opgør ([16/11839](#), [23/00675](#)).
- Klagegebyret på 400 kr. **tilbagebetales** ved afvisning på kompetence eller uegnethed, og domstolene følger samme funktionelle forbrugerbegreb som nævnet.

LOV

[ForbrugerklageLovent § 16, stk. 2](#)
[ForbrugerklageLovent § 19, stk. 1](#)
[ForbrugerklageLovent § 27, stk. 2](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over arkitekt grundet beløbsgrænse på 100.000 kr.	26.03.2024
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over møbelkøb grundet overskridelse af beløbsgrænsen på 100.000 kr.	26.03.2024
	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 forældre køb	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over washer dryer købt som en del af fast ejendom	25.05.2018
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviser sag om live-væddemål pga. nødvendig bevisførelse	20.09.2017
	Forbrugerklagenævnet · Afgørelse om manglende kompetence i sag om fortrydelse af køb af træflækker	25.02.2015
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet afviste at behandle klage vedrørende køb af kat til avl, da købet ikke ansås for at være et forbrugerkøb	17.11.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over reparation af vandscooter	25.04.2014
	Forbrugerklagenævnet · Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed	21.02.2014
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet fandt, at dæk er en bestanddel af en bil og afviste at behandle sagen	31.05.2011

REFERENCE Lovgrundlag

7 paragraffer

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet § 7	Forbrugeraftaleloven § 2
Forbrugerklage_loven § 2	Forbrugerklage_loven § 16 stk. 2
Forbrugerklage_loven § 19 stk. 1	Forbrugerklage_loven § 21 stk. 2
Forbrugerklage_loven § 27 stk. 2	

MATERIALE Citerede afgørelser 36 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS 3

11.10.2021	Gyldigheden af en værnetingsklausul efter Lugano-konventionen i sag om kautionsforpligtelse	bs-16186-2021-hjr
18.05.2020	Forbrugerstatus ved gearret valutahandel og gyldigheden af værnetingsaftaler efter EU-domsforordningen	bs-14004-2018-hjr
19.09.2018	Højesterets dom om Disciplinærnævnet for Ejendomsmægleres kompetence over for virksomheder uden registrerede ejendomsmæglere	bs-9506-2018-hjr

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS 33

09.05.2025	Afslag på udbetaling af gevinst for væddemål grundet aftalt brug af officielle OPTA-statistikker	23/04110
26.03.2024	Forbruger fik medhold i fortrydelse af daytrading-mentorforløb grundet mangelfuld rådgivning om rettigheder	22/05240
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
08.02.2021	Forbruger fik medhold i ophævelse af leasingaftale grundet væsentlige mangler ved bil	20/04615
19.03.2020	Gebyr for ændring af flybilletter var rimelig - Forbrugerklagenævnet	20/01888
09.07.2019	Stadfæstelse af indskærpelse vedrørende ulovlig formidling af hunde	18/08492
25.05.2018	Afvisning af klage over washer dryer købt som en del af fast ejendom	18/05396
25.05.2018	Afvisning af klage over sagkyndig rapport grundet manglende forbrugerstatus ved forældre køb	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
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
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
17.11.2014	Forbrugerklagenævnet afviste at behandle klage vedrørende køb af kat til avl, da købet ikke ansås for at være et forbrugerkøb	14/03372
15.07.2014	Forbrugerklagenævnets afvisning af sag om salg af signeret Elvis Presley-billede på auktion grundet manglende kompetence	13/11664
25.04.2014	Forbrugerklagenævnets kompetence vedrørende klage over reparation af vandscooter	14/02467
21.02.2014	Afvisning af klage over fjernet vandinstallation da sommerhusudlejning blev anset som erhvervsvirksomhed	13/04366
14.05.2012	Bilforhandler formidlede bilsalg - Forbrugerklagenævnet afviste sagen grundet manglende kompetence	01-11-4337
27.03.2012	Manglende oplysning om TV's MPEG-4-kompatibilitet udgjorde en væsentlig mangel	
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
30.04.2009	Forbrugerklagenævnet afviste sag om minigraver grundet manglende kompetence	01-08-6516
05.02.2009	Forbrugerklagenævnets kompetence i sag om solgardiner	01-08-3884
05.02.2009	Sælger af hund anset for at være erhvervsdrivende – Forbrugerklagenævnets kompetence	01-08-7486
30.06.2006	Salg af tv til medarbejder til indkøbspris udgjorde et forbrugerkøb	2006-4012/7-662
23.12.2005	Forhandler solgte bil på vegne af sin søn – Forbrugerklagenævnets kompetence	2004-521/7-741
31.12.2003	Forbrugerklagenævnets kompetence ved klage over rådgivning om privatøkonomi	2003-203/7-2
31.12.2002	Forbrugerklagenævnets afvisning af klage over finansiel rådgivers honorar grundet manglende kompetence	2002-2012/7-14
31.12.1999	Uopsigeligheidsklausul i lejeaftale for telefax vurderet urimelig	1998-4051/7-663