

PRAKSISOVERSIGT · FORBRUGERRET

Praksisoversigt over fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler uden for forretningssted

Anvendelsesområde, undtagelseskatalog, fristberegning og retsvirkninger efter forbrugeraftalelovens §§ 18-26

Version 2 Opdateret 16. jul. 2026 48 afgørelser

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Forbrugerens 14-dages fortrydelsesret ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted er reguleret i forbrugeraftalelovens kapitel 4 (§§ 18-26), der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet 2011/83/EU. Praksis er domineret af to gennemgående mønstre: undtagelseskataloget i § 18, stk. 2, er udtømmende og fortolkes konsekvent indskrænkende – både af EU-Domstolen og af Forbrugerombudsmanden – og manglende opfyldelse af oplysningspligten om fortrydelsesretten rammer den erhvervsdrivende hårdt, idet fristen udskydes, hæftelsen for værdiforringelse bortfalder, og kravet på betaling for udført arbejde kan falde helt bort. Oversigten samler EU-Domstolens ledende domme, Forbrugerombudsmandens vejledende udtalelser og bødesager samt Forbrugerklagenævnets afgørelser om mekanikken i §§ 18-26.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Fortrydelsesretten gælder ved fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og undtagelseskataloget i § 18, stk. 2, er udtømmende – loven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren, jf. § 33.
- 02** Undtagelserne skal fortolkes indskrænkende; EU-Domstolen har gentagne gange afvist udvidende fortolkninger (C-208/19, C-681/17), og Forbrugerombudsmanden har afvist undtagelse for wall stickers, panorama-lærreder, klatresikkerhedsudstyr og reb solgt i metermål.
- 03** En vare er kun »fremstillet efter forbrugerens specifikationer«, når fremstillingen ikke bygger på standardvalg – valg af farve, mål, materiale eller påtryk af kundens navn gør ikke i sig selv varen unik.
- 04** Undtagelsen for specialfremstillede varer knytter sig til aftalens genstand og kan påberåbes fra aftalens indgåelse, uanset om produktionen er påbegyndt, og uanset om varen billigt kunne bringes tilbage til standardtilstand (C-529/19).
- 05** Hygiejneundtagelsen i § 18, stk. 2, nr. 5, forudsætter, at varen efter brudt forsegling er sundheds- eller hygiejnemæssigt kompromitteret – en madras er det ikke (C-681/17), og et generelt vilkår om bortfald ved brudt emballage er ugyldigt.

- 06 Undtagelsen for fritidstilbud på bestemt dato gælder også ved køb gennem en mellemmand, forudsat at risikoen for den frigivne kapacitet bæres af arrangøren (C-96/21).
- 07 Privatleasing af biler er som udgangspunkt undtaget som biludlejningsvirksomhed efter § 18, stk. 2, nr. 12 – men ikke hvis aftalen indebærer overdragelse af ejendomsretten, fx ved købepligt eller symbolsk restværdi.
- 08 Fortrydelsesretten bortfalder først ved en fuldt udført tjenesteydelse, og kun hvis forbrugeren forudgående udtrykkeligt har samtykket til påbegyndelsen og anerkendt, at fortrydelsesretten mistes – et vilkår i standardbetingelser er ikke et gyldigt samtykke.
- 09 Fristen løber ved varekøb fra forbrugers fysiske besiddelse, ved tjenesteydelser fra aftaleindgåelsen, og ved delleverancer fra den sidste vare – et vilkår om, at fristen løber fra budet eller fra aftaleindgåelsen ved varekøb, er ugyldigt.
- 10 Er oplysning efter § 8, stk. 1, nr. 11, ikke givet på et varigt medium, udskydes friststarten, og fristen udløber under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter den oprindelige 14-dagesperiode – en hjemmeside er ikke et varigt medium.
- 11 Mangelfulde oplysninger udskyder friststarten, og den erhvervsdrivende kan hverken påberåbe sig fortabelse eller retsmisbrug over for en forbruger, der fortryder længe efter (C-33/20, C-38/21).
- 12 Fortrydelse kræver en utvetydig erklæring inden fristens udløb; ordvalget er uden betydning (»afbestiller« er tilstrækkeligt), afsendelse på fristens sidste dag er rettidig, og forbrugeren bærer bevisbyrden.
- 13 Den erhvervsdrivende skal tilbagebetale alle beløb inklusive leveringsomkostninger inden 14 dage og med samme betalingsmiddel, men kan tilbageholde beløbet indtil varen er modtaget retur eller afsendelse dokumenteret.
- 14 Forbrugeren hæfter kun for værdiforringelse ved håndtering ud over hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og funktion – målestokken er, hvad forbrugeren ville have fået lov til i en fysisk butik.
- 15 Bevisbyrden for, at varen er værdiforringet, påhviler den erhvervsdrivende; først derefter skal forbrugeren godtgøre, at forringelsen ikke skyldes uforsvarlig håndtering.
- 16 Hæftelsen for værdiforringelse bortfalder helt, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten, jf. § 24, stk. 5, 2. pkt.
- 17 Manglende oplysning om fortrydelsesret ved en aftale uden for forretningsstedet fritager forbrugeren fuldstændigt for betaling for allerede udført arbejde (C-97/22, jf. § 25, stk. 1, nr. 2).
- 18 Skal den erhvervsdrivende afhente varen, og sker det ikke inden 3 måneder efter fortrydelsesmeddelelsen, tilfalder varen forbrugeren vederlagsfrit, jf. § 24, stk. 4.

- 19** En tvist om størrelsen af et værdiforringelsesfradrag berettiger ikke forbrugeren til at tilbageholde varen ud over 14-dagesfristen i § 24, stk. 1 – tilbageholdsret består kun, hvor den erhvervsdrivende skal afhente varen.
- 20** Ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen med forbrugers udtrykkelige samtykke er helt opfyldt af begge parter, jf. § 19, stk. 5, og tilbagebetaling skal ske inden 30 dage, jf. § 23.
- 21** Med lov nr. 723 af 20. juni 2025 – i kraft 19. juni 2026 – er der indført en absolut frist på 12 måneder og 14 dage ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser samt en pligt til at stille en »Fortryd aftale«-funktion til rådighed på onlinegrænseflader, jf. den nye § 20 a.

Anvendelsesområdet: hvornår foreligger der fjernsalg eller en aftale uden for forretningsstedet?

§ 1

[Forbrugerftalelovens § 18, stk. 1](#) fastslår, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Afgrænsningen sker efter definitionerne i [§ 3](#), hvor fjernsalg forudsætter både brug af fjernkommunikation og et system for fjernsalg drevet af den erhvervsdrivende.

Det centrale i praksis er, **hvornår den bindende aftale indgås** – ikke hvor varen udleveres:

- Forudbestilling online med afhentning i fysisk butik er fjernsalg, og fristen løber først fra afhentningen. Forbrugerombudsmanden fastslog derfor i [en sag om gebyr ved manglende afhentning](#), at et gebyr ville stride mod god skik, fordi forbrugers forpligtelse ophører ved brug af fortrydelsesretten, jf. [§ 21](#). Samme resultat i [supermarkedssagen om ikke-afhente onlinebestillinger](#).
- Ren **reservation** online, hvor forbrugeren først forpligtes ved betaling i butikken, er derimod ikke fjernsalg. Det fastslog Forbrugerombudsmanden i [sagen om online reservation i et supermarked](#).
- Grænsen er dog ikke formel alene. I [01-09-7661](#) fandt Forbrugerklagenævnet, at et tv reserveret online formelt ikke var fjernsalg – men da hjemmesiden med »Varekurven«, betingelsesaccept og e-mærket **fremstod** som en fjernsalgsplatform uden tydelig oplysning om det modsatte, skulle den erhvervsdrivendes egne returbetingelser fortolkes i lyset af forbrugerftalelovens fortrydelsesregler.

Systemkravet fortolkes bredt. I [2005-4012/7-660](#) var landsdækkende annoncering i Den Blå Avis med opfordring til telefonisk bestilling tilstrækkeligt til at etablere et system for fjernsalg. Loven omfatter også aftaler formidlet af en erhvervsdrivende for en privat sælger – Forbrugerombudsmanden anså i [sagen om en handelsplatform for private](#) formidleren for omfattet, fordi denne tog gebyr og stillede et betalingssystem til rådighed. Ved telefonisk aftaleindgåelse skærpes oplysningskravene tilsvarende, jf. [12/14983](#), hvor en efterfølgende henvisning til vilkår på en hjemmeside ikke kunne rette op på manglende information ved selve aftaleindgåelsen.

For aftaler uden for forretningsstedet er sontringen til det »faste forretningssted« afgørende. EU-Domstolen fastslog i [C-485/17 \(Verbraucherzentrale Berlin\)](#), at en messestand kan være et fast forretningssted, selvom den kun benyttes få dage om året:

Der skal med henblik på i et konkret tilfælde at afgøre, om en stand på en messe skal kvalificeres som et »fast forretningssted« [...] tages hensyn til, hvorledes denne stand konkret fremstår over for publikum, og særligt, om den over for en gennemsnitsforbruger fremstår som et sted, hvor den erhvervsdrivende [...] udøver sine aktiviteter [...] på sædvanligt grundlag, således at en sådan forbruger med rimelighed ved at besøge denne kan forvente at være genstand for en forretningsmæssig henvendelse.

Afgørende er altså forbrugerens berettigede forventning – ikke messens varighed.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 3	Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 1	Forbrugeraftaleloven § 21
PRAKSIS	EU-Domstolen · Fortolkning af begrebet 'fast forretningssted' i forbindelse med salg på messestande Forbrugerombudsmanden · Supermarkeds opkrævning af gebyr for ikke-afhentede onlinebestillinger Forbrugerombudsmanden · Gebyr for manglende afhentning af forudbestilte varer i strid med god skik Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmanden vurderer formidlers ansvar for oplysning om fortrydelsesret ved handel mellem private Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens vurdering af fortrydelsesret ved online reservation af varer i supermarked Forbrugerklagenævnet · Uenighed om varigheden af et avisabonnement tegnet via telefonsalg Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af tv reserveret online – Forbrugerklagenævnet Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved fjernsalg af fjernsyn		
			07.08.2018 19.01.2022 17.01.2019 25.03.2009 16.04.2008 28.10.2013 29.09.2010 19.12.2007

Undtagelseskataloget i § 18, stk. 2, er udtømmende og fortolkes indskrænkende

§ 18, stk. 2, nr. 1-15 opregner de aftaler, der er undtaget fra fortrydelsesretten. Katalogets 15 punkter er en udtømmende gennemførelse af [artikel 16 i forbrugerrettighedsdirektivet](#), og da direktivet som udgangspunkt er et **totalharmoniseringsdirektiv**, kan der hverken tilføjes eller udvides undtagelser nationalt. Sammenholdt med præceptivitetsreglen i § 33 – »Loven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren« – betyder det, at et vilkår om, at en bestemt varetype er undtaget, er virkningsløst, hvis varen ikke faktisk falder ind under kataloget.

Forarbejderne til den oprindelige lov udtrykker fortolkningsprincippet direkte. Om bestillingskøb hedder det, at

Da der er tale om en undtagelsesbestemmelse, skal begrebet "varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer" fortolkes snævert.

Og om hurtigt forringelige varer, at bestemmelsen »forudsætter at skulle fortolkes restriktivt«. Arbejdsgruppen bag [betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder](#) gennemgik hver enkelt undtagelse i direktivets artikel 16 og lagde det samme princip til grund, jf. gennemgangen af artikel 16, litra b, på s. 230.

EU-Domstolen har gentagne gange bekræftet dette. I **C-208/19 (NK – projektering af enfamiliehus)** hedder det i præmis 41:

Det følger heraf, at artikel 3, stk. 3, litra f, i direktiv 2011/83 skal fortolkes indskrænkende, for så vidt som den udelukker aftaler om opførelse af nye ejendomme fra anvendelsesområdet for dette direktiv.

Forbrugerombudsmandens praksis følger samme linje og har afvist undtagelse i en række konkrete tilfælde:

Vare	Påberåbt undtagelse	Udfald
Wall stickers med valgfri farve og størrelse	Specialfremstillet, nr. 3	Standardvare – påbud om at give fortrydelsesret
Panorama-lærreder	Specialfremstillet, nr. 3	Ikke undtaget
Sikkerhedsudstyr til klatring	Hygiejne/hurtig forringelse, nr. 4-5	Ikke undtaget
Reb, tov og kæder i metermål	Specialfremstillet, nr. 3	Ikke undtaget
Flaskevand	Hurtig forringelse, nr. 4	Vurderet efter undtagelsernes snævre ordlyd

Se [wall sticker-sagen](#), [panorama-lærrederne](#), [klatreudstyret](#), [metermålsvarerne](#) og [flaskevandet](#). Et generelt vilkår om, at »bestillingsvarer« er undtaget, blev tilsvarende underkendt i [sagen om bestillingsvarer](#).

En erhvervsdrivende, der påberåber sig en undtagelse, har derfor en reel og ikke ubetydelig risiko: rammer vurderingen ved siden af, foreligger der ikke blot en civilretlig fortrydelsesret, men også en tilsidesættelse af oplysningspligten i [§ 8, stk. 1, nr. 12](#) med de virkninger, der beskrives nedenfor.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)
[Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)
[Forbrugeraftaleloven § 33](#)

PRAKSIS	EU-Domstolen · Forbrugerens fortrydelsesret ved arkitektaftaler: Rækkevidden af undtagelser for nybyggeri og specialfremstillede varer	14.05.2020
	Forbrugerombudsmanden · Fortrydelsesret ved salg af reb, tov og kæder i metermål	22.03.2017
	Forbrugerombudsmanden · Sikkerhedsudstyr til klatring er ikke undtaget fra fortrydelsesretten	13.01.2017
	Forbrugerombudsmanden · Salg af panorama-lærreder er ikke undtaget fra fortrydelsesretten	07.10.2015
	Forbrugerombudsmanden · Internetbutik påbudt at give fortrydelsesret på wall stickers, da de ikke ansås for specialfremstillede	16.04.2012
	Forbrugerombudsmanden · Vilkår om undtagelse af fortrydelsesret for bestillingsvarer i strid med Forbrugeraftaleloven	17.08.2011
	Forbrugerombudsmanden · Fortrydelsesret ved fjernsalg af flaskevand: Undtagelser i forbrugerftaleloven	01.01.0001

Bestillingskøb og varer med tydeligt personligt præg (§ 18, stk. 2, nr. 3)

Efter [§ 18, stk. 2, nr. 3](#) gælder fortrydelsesretten ikke for varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg. Forarbejderne til den oprindelige lov opstiller den afgørende test:

Som udgangspunkt vil der alene være tale om et bestillingskøb, hvis der sker en fremstilling eller tilpasning, som ikke baserer sig på standardvalg. Dog vil fremstilling af varer på baggrund af en særlig – atypisk eller omfattende – kombination af standardvalg efter omstændighederne kunne indebære, at der alligevel er tale om et bestillingskøb. Hvorvidt dette er tilfældet må bero på en konkret vurdering, hvor sælgers mulighed for at sælge den pågældende vare til anden side – eventuelt efter at have foretaget visse tilpasninger – vil kunne indgå som element.

Standardvalg er ikke specifikationer. Forbrugerombudsmanden fastholdt i [sengesagen](#) og i [den opfølgende udtalelse](#), at senge fremstillet efter kundens valg af materialer, farver, sokkeltyper, størrelser, længder, madrastyper og dæmpningsgrader **ikke** var undtaget – valgene var standardvalg, der hverken var så omfattende eller atypiske, at sengen ikke kunne afsættes til anden side. Selv påstempling af kundens navn og produktionsdato på madras og betræk ændrede ikke vurderingen, fordi påtrykket ikke var et individuelt krav fra forbrugeren.

Forbrugerklagenævnet nåede samme resultat i [01-10-6673](#): en hoppepude bestilt i målene 5000 × 5000 × 500 mm i farven grøn var ikke et bestillingskøb, fordi mål og farve ikke var usædvanlige, og puden ikke var bestemt til et så særligt formål, at den ikke kunne afsættes til anden side. Modsat i [21/11199](#), hvor en bjælkehytte med specialmål og specialfremstillet dør og vindue faldt uden for fortrydelsesretten.

Undtagelsen gælder fra aftalens indgåelse. I [C-529/19 \(Möbel Kraft\)](#) fastslog EU-Domstolen, at undtagelsen i [artikel 16, litra c](#) – til forskel fra litra a, e, i og m – ikke forudsætter en efterfølgende begivenhed:

Artikel 16, litra c), i direktiv 2011/83/EU skal fortolkes således, at den i denne bestemmelse fastsatte undtagelse til fortrydelsesretten kan gøres gældende over for en forbruger, som har indgået en aftale uden for fast forretningssted om salg af en vare, der skal fremstilles efter forbrugerens specifikationer, uanset om den erhvervsdrivende har påbegyndt fremstillingen af den nævnte vare.

Domstolen afviste samtidig, at det skulle have betydning, at varen med ca. 5 % af værdien kunne bringes tilbage i standardtilstand – en sådan vurdering ville stride mod direktivets harmoniserings- og retssikkerhedsformål. Dette er i overensstemmelse med de danske forarbejder, hvorefter det »ikke [er] afgørende for afgrænsningen af begrebet bestillingskøb [...], hvorvidt produktion af en vare først iværksættes efter forbrugerens afgivelse af bestillingen«.

Undtagelsen gælder kun varer. I [C-208/19](#) afviste EU-Domstolen, at en arkitekts projekteringsaftale kunne henføres under litra c, selvom planerne fysisk kunne leveres som løsøre (præmis 59):

Det forholder sig ikke desto mindre således, at hovedformålet med en sådan aftale er arkitektens levering af en intellektuel ydelse, der består i projektering af et enfamiliehus, der skal opføres, idet leveringen af planerne som varer kun er sekundær i forhold til den hovedydelse, der skal leveres.

Aftalen var derfor en tjenesteydelsesaftale, og bortfald forudsatte de tre kumulative betingelser i artikel 16, litra a, jf. næste afsnit om § 18, stk. 2, nr. 2.

LOV [Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)

PRAKSIS	EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved køb af specialfremstillede varer: Undtagelsens anvendelse før produktionens påbegyndelse	21.10.2020
	EU-Domstolen · Forbrugerens fortrydelsesret ved arkitekttafter: Rækkevidden af undtagelser for nybyggeri og specialfremstillede varer	14.05.2020
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger ikke berettiget til at ophæve køb af specialfremstillet bjælkehytte, trods leveringsforsinkelse	19.12.2022
	Forbrugerklagenævnet · Forbruger kan fortryde køb af hoppepude, selvom den er bestilt i specifikke mål og farve	21.09.2011
	Forbrugerombudsmanden · Skræddersyede senge og fortrydelsesret: Er de omfattet af undtagelsen i Forbrugeraftaleloven?	20.03.2015
	Forbrugerombudsmanden · Skræddersyede senge og fortrydelsesret: Standardvalg og personligt præg	17.07.2014

§ 4 Forseglede hygiejnevarer, hurtigt forringelige varer og plomberede medier (§ 18, stk. 2, nr. 4, 5 og 9)

§ 18, stk. 2, nr. 5 undtager forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er brudt efter leveringen. Forarbejderne præciserer kriteriet:

Det afgørende for undtagelsens anvendelsesområde er, om varen sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssigt er kompromitteret.

og om begrebet forsegling, at det »omfatter bl.a. særlig emballage, som beskytter varen og tjener som sikkerhed for, at varen ikke har været åbnet«.

Den ledende afgørelse er **C-681/17 (slewo)**, hvor EU-Domstolen fastslog, at en madras ikke er omfattet af undtagelsen i [artikel 16, litra e](#), selvom plastemballagen er brudt. Forbrugerklagenævnet anvendte dommen direkte i [18/11434](#) og lagde til grund, at købet var omfattet af den lovbestemte fortrydelsesret **uanset den brudte emballage**.

Konsekvensen for aftalevilkår er skarp. I [sagen om en dansk møbelvirksomhed](#) – rejst efter henvendelse fra de franske forbrugermyndigheder – kritiserede Forbrugerombudsmanden en række vilkår som stridende mod loven:

- en fortrydelsesfrist på kun **8 dage** i stedet for 14,
- krav om **ubrudt emballage** som betingelse for fortrydelse, hvilket er ulovligt, når varen normalt udstilles uden emballage i en butik,
- krav om **ubeskadiget vare**, hvor loven kun hjemler fradrag for værdiforringelse efter [§ 24, stk. 5](#),
- manglende adgang til **standardfortrydelsesformularen** i lovens bilag 3.

Virksomheden tilrettede handelsbetingelserne, og sagen blev afsluttet uden bøde eller påbud.

Undtagelsen for **hurtigt forringelige varer** i [nr. 4](#) er ligeledes snæver. Forarbejderne nævner som eksempel »visse ferske fødevarer, herunder kølevarer«, men understreger, at bestemmelsen ikke omfatter

tøj og andre modeprægede produkter, som efter omstændighederne kan være mindre værd efter relativ kort tid, uden at denne værdiforringelse dog kan siges at relatere sig til en forringelse eller forældelse af selve varen og dens egenskaber.

At hverken hygiejne- eller forringelsesundtagelsen kan strækkes, illustreres af [klatreudstyrssagen](#), hvor sikkerhedsudstyr – trods de åbenlyse sikkerhedshensyn ved genanvendelse – ikke kunne undtages.

For **plomberede lyd- eller billedoptagelser og computersoftware** i [nr. 9](#) bemærker forarbejderne, at plombering også omfatter *teknisk* plombering, og at bestemmelsen – til forskel fra den tidligere retstilstand – ikke selvstændigt kræver, at forbrugeren udtrykkeligt er gjort bekendt med bortfaldet. Oplysningspligten følger dog af [§ 8, stk. 1, nr. 13](#) om, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#)
[Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)
[Forbrugeraftaleloven § 24, stk. 5](#)

PRAKSIS

EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved onlinekøb af madrasser: Betydningen af brudt forsegling og hygiejneundtagelsen

27.03.2019

Forbrugerombudsmanden · Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt	16.03.2022
Forbrugerombudsmanden · Sikkerhedsudstyr til klatring er ikke undtaget fra fortrydelsesretten	13.01.2017
Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen	15.10.2019

§ 5 Logi, transport, biludlejning og fritidstilbud på bestemt dato (§ 18, stk. 2, nr. 12)

§ 18, stk. 2, nr. 12 undtager tjenesteydelser i form af logi (undtagen til beboelsesformål), transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken periode ydelsen skal udføres. Begrundelsen er kapacitetshensynet i direktivets 49. betragtning: den erhvervsdrivende afsætter kapacitet, som vanskeligt kan genanvendes ved fortrydelse.

Forarbejderne fastlægger begrebernes rækkevidde:

Udtrykket ”transport af varer og biludlejningsvirksomhed” skal forstås relativt bredt, herunder at biludlejningsvirksomhed omfatter såkaldt privat leasing af biler, der ikke indebærer overdragelse af ejendomsretten til bilen, forudsat i øvrigt, at det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres.

Forbrugerombudsmanden har fastholdt denne linje gennem femten år: allerede i [2008-udtalelsen om privatleasing](#) og senest i [2023-udtalelsen](#) er konklusionen, at der ikke gælder et lovkrav om fortrydelsesret ved privatleasing af biler. **Men undtagelsen har en klar grænse:** den gælder ikke,

hvis hensigten med aftalen er, at forbrugeren skal blive ejer af køretøjet, eller aftalen indebærer en overdragelse af ejendomsretten. Dette kan eksempelvis være tilfældet, hvis aftalen pålægger forbrugeren en købspligt ved leasingperiodens udløb, eller hvis forbrugeren kan erhverve køretøjet særdeles billigt ved periodens udløb.

EU-Domstolen har i [C-38/21 \(BMW Bank\)](#) behandlet samspillet mellem forbrugerkreditdirektivet og forbrugerrettighedsdirektivet ved leasing- og låneaftaler og bekræftet, at mangelfulde oplysninger udskyder friststarten, og at den erhvervsdrivende ikke kan påberåbe sig retsmisbrug.

Fritidstilbud gennem mellemmand. I [C-96/21 \(CTS Eventim\)](#) købte en forbruger koncertbilletter via en onlineplatform. Koncerten blev aflyst under covid-19, og forbrugeren krævede pengene retur under henvisning til fortrydelsesretten. Domstolen fastslog, at undtagelsen i [artikel 16, litra l](#) også kan påberåbes af mellemmanden – men **kun** når risikoen for den frigivne kapacitet reelt bæres af arrangøren:

Artikel 16, litra l), i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at den undtagelse fra fortrydelsesretten, der er fastsat i denne bestemmelse, kan gøres gældende over for en forbruger, der med en mellemmand, der handler i sit navn, men på vegne af arrangøren af et fritidstilbud, har indgået en aftale om fjernsalg vedrørende erhvervelsen af en ret til adgang til dette tilbud, for så vidt som ophøret ved fortrydelse [...] for det første ville medføre, at risikoen forbundet med afsættelsen af således frigiven kapacitet ville blive pålagt arrangøren af det pågældende tilbud, og det fritidstilbud, som denne ret giver adgang til, for det andet vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum.

Domstolen afviste samtidig, at det skulle have betydning, om mellemmanden konkret kunne have videresolgt billetterne – undtagelsen kan ikke afhænge af en sag-til-sag-vurdering af videresalgsmulighederne.

Et aftalt fortrydelsesvilkår kan dog gå videre end loven. I [22/01105](#) fandt Forbrugerklagenævnet, at et bootcamp-årsabonnement som fritidstilbud faldt uden for den lovbestemte fortrydelsesret, men at den erhvervsdrivendes egne handelsbetingelser – der gav en generel returret uden at undtage årsabonnementer – var blevet en del af aftalegrundlaget og dermed gav en **aftalt** fortrydelsesret. Forbrugeren havde dog overskredet de 14 dage.

LOV [Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)

PRAKSIS	EU-Domstolen · Fortrydelsesret og oplysningspligt i leasing- og låneaftaler: Fortolkning af direktiv 2008/48/EF og 2011/83/EU	21.12.2023
	EU-Domstolen · Undtagelse fra fortrydelsesret ved køb af billetter gennem en mellemmand (Direktiv 2011/83/EU)	31.03.2022
	Forbrugerombudsmanden · Fortrydelsesret ved privatleasing af biler	24.03.2023
	Forbrugerombudsmanden · Fortrydelsesret ved privatleasing af biler: Forbrugerombudsmandens vurdering	08.02.2008
	Forbrugerklagenævnet · Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning	26.03.2024

§ 6 Tjenesteydelser og digitalt indhold: bortfald forudsætter samtykke og anerkendelse (§ 18, stk. 2, nr. 2 og 13)

Efter [§ 18, stk. 2, nr. 2](#) bortfalder fortrydelsesretten ved **udførte** ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når ydelsen er fuldt udført. Parallelt undtager [nr. 13](#) digitalt indhold uden fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med tilsvarende samtykke og anerkendelse.

Forarbejderne understreger den skærpelse, bestemmelsen indebar i forhold til den tidligere lov:

Efter den foreslåede bestemmelse i nr. 2 er det en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at tjenesteydelsen med forbrugers forudgående samtykke er blevet fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, mens der efter de gældende § 18, stk. 4 og 6, som bestemmelsen sammen med nr. 3 erstatter, allerede sker bortfald af fortrydelsesretten, når udførelsen mv. påbegyndes med forbrugers samtykke inden fortrydelsesfristens udløb.

Der gælder altså **tre kumulative betingelser**: (1) ydelsen skal være fuldt udført, (2) forbrugeren skal forudgående udtrykkeligt have samtykket til påbegyndelsen, og (3) forbrugeren skal have anerkendt, at fortrydelsesretten dermed mistes. EU-Domstolen opregnede betingelserne i **C-208/19**, præmis 64, og fandt dem ikke opfyldt, hvor arkitekten hverken havde indhentet udtrykkeligt samtykke eller oplyst om fortrydelsesretten.

Samtykket kan ikke gemmes i standardvilkår. Forbrugerombudsmanden afviste i [sagen om en trykkeriwebshop](#) at godkende et vilkår om, at forbrugeren ved at acceptere salgs- og leveringsbetingelserne samtidig accepterede, at fortrydelsesretten bortfaldt – samtykket kunne ikke anses for indhentet på den måde. Samme princip anvendte Forbrugerklagenævnet i [4054/7-350](#): selvom forbrugeren havde taget telefonen i brug, havde teleudbyderen ikke »på tilstrækkelig klar måde [...] sikret sig forbrugers samtykke til at påbegynde udførelsen inden fortrydelsesfristens udløb«, og fortrydelsesretten var derfor i behold. Nævnet fastslog samtidig, at forbrugerftalelovens regler havde forrang for en bekendtgørelse, der lod fortrydelsesretten bortfalde ved ibrugtagning.

Løbende ydelser bliver aldrig »fuldt udført«. Forbrugerombudsmanden afviste i [elforsyningssagen](#), at en forbruger kunne fraskrive sig fortrydelsesretten mod at modtage 300 kr.: hovedydelsen – elforsyningen – kunne ikke anses for fuldt leveret ved aftalens indgåelse, når der var tale om en løbende aftale. Forbrugeren havde derfor 14 dages fortrydelsesret regnet fra aftaleindgåelsen, jf. [§ 19, stk. 2, nr. 3](#). Selskabet kunne til gengæld kræve de 300 kr. tilbage efter [§ 25, stk. 1](#), forudsat korrekt oplysning.

I [sagen om et elselskabs afvisning af fortrydelse](#) fandt Forbrugerombudsmanden det i strid med god markedsføringsskik, jf. [markedsføringslovens § 3, stk. 1](#), at afvise en rettidig fortrydelse under henvisning til, at aftalen var registreret som en tilflytning.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)
[Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 2](#)
[Forbrugeraftaleloven § 25, stk. 1](#)
[Markedsføringsloven § 3, stk. 1](#)

PRAKSIS	EU-Domstolen · Forbrugerens fortrydelsesret ved arkitektaftaler: Rækkevidden af undtagelser for nybyggeri og specialfremstillede varer	14.05.2020
	Forbrugerombudsmanden · Elselskabs afvisning af fortrydelsesret på strømaftale vurderes som vildledende markedsføring	17.10.2022
	Forbrugerombudsmanden · Fortrydelsesret ved elforsyningsaftaler: Kan forbrugeren fraskrive sig retten mod betaling?	06.10.2020
	Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmanden godkender ikke vilkår om bortfald af fortrydelsesret ved accept af salgs- og leveringsbetingelser	17.11.2010
	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelse af telefonabonnement efter ibrugtagning	01.06.2005

§ 7 Fristberegningen i § 19, stk. 1-2: 14 dage – men fra hvornår?

Efter [§ 19, stk. 1](#) skal forbrugeren udøve fortrydelsesretten inden **14 dage** – ved aftaler om individuel pensionsordning dog inden 30 dage. Der kan ikke stilles krav om, at årsagen angives, og forbrugeren kan ikke pådrage sig andre omkostninger end dem, der følger af [§ 22, stk. 3](#), [§ 24](#) og [§ 25](#). Fristerne beregnes i kalenderdage, og efter [§ 19, stk. 6](#) skydes udløbet til den følgende hverdag, hvis sidste dag falder på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, 24. eller 31. december.

[§ 19, stk. 2](#) fastlægger friststarten:

Aftaletype	Friststart
Tjenesteydelse	Dagen for aftalens indgåelse (nr. 1)
Vare	Dagen for forbrugers (eller en angiven tredjemands, ikke transportørens) fysiske besiddelse (nr. 2)
Vand, gas, el uden afgrænset volumen; fjernvarme; digitalt indhold uden fysisk medium	Dagen for aftalens indgåelse (nr. 3)

Forarbejderne præciserer de tre delleveringssituationer, som gennemfører direktivets [artikel 9, stk. 2, litra b](#): flere varer i én ordre leveret enkeltvis regnes fra den **sidste** vare; en vare bestående af flere partier fra det **sidste** parti; og regelmæssig levering over en periode fra den **første** vare.

Fristen kan ikke rykkes frem. Forbrugerombudsmanden konstaterede i [sagen om et onlineauktionshus](#), at det var i strid med §§ 18 og 19 at lade fortrydelsesretten løbe fra det tidspunkt, hvor **første bud** blev afgivet, i stedet for fra modtagelsen af varen. Auktionshuset ændrede sine vilkår. Tilsvarende blev manglende oplysning

om fortrydelsesret ved onlineauktioner påtalt i [en anden auktionssag](#). Bemærk dog, at aftaler indgået på en **offentlig auktion** som defineret i [§ 3](#) er undtaget efter [§ 18, stk. 2, nr. 11](#).

Fortrydelse kan ske før levering. Forbrugerklagenævnet fastslog i [14/10093](#), at retten til at fortryde »op til 14 dage efter varens levering« også indebærer en ret til at fortryde, **inden** varen er leveret. Og i [2005-4031/7-1498](#) fastslog nævnet, at når fortrydelsen meddeles, inden varen er afsendt, kan forbrugeren **ikke pålægges nogen omkostninger** – den erhvervsdrivende måtte tilbagebetale de 743,75 kr., han havde fratrullet til returnering, administration og værdiforringelse.

Det klassiske fristproblem – hvornår begynder dag 1 – blev afgjort i [2003-4012/7-335](#): fristen begynder at løbe **dagen efter** leveringsdatoen, og en dvd-afspiller afhentet den 30. august kunne derfor returneres den 13. september.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 3](#)

[Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2](#)

[Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 1, 2, 6](#)

[Forbrugeraftaleloven § 22, stk. 3](#)

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af køb af forstærker	20.02.2015
	Forbrugerklagenævnet · Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling	27.08.2007
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved internethandel og oplysningspligt	07.07.2004
	Forbrugerombudsmanden · Onlineauktionshus' vildledende vilkår om fortrydelsesret	25.11.2021
	Forbrugerombudsmanden · Manglende oplysning om fortrydelsesret ved onlineauktioner	20.01.2015

§ 8 Manglende oplysning på varigt medium: udskudt friststart og den absolutte frist (§ 19, stk. 3-4)

Fristreglerne i [§ 19, stk. 2](#), gælder kun, hvis den erhvervsdrivende har opfyldt sin oplysningspligt. Efter [§ 19, stk. 3](#) løber fristen ved varer og ikkefinansielle tjenesteydelser først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i [§ 8, stk. 1, nr. 11](#) nævnte oplysninger – om betingelser, tidsfrist og procedurer for fortrydelsesretten samt standardfortrydelsesformularen i bilag 3 – **på et varigt medium**.

Det fremgår endvidere af stk. 3, at fortrydelsesfristen først begynder at løbe, når disse oplysninger er modtaget på et varigt medium, jf. herved lovforslagets § 13.

(Forarbejderne henviser til [§ 8, stk. 1, nr. 9](#); bestemmelsen er siden renummereret til nr. 11 ved moderniseringsdirektivets gennemførelse.)

En hjemmeside er ikke et varigt medium. Det fastslog Forbrugerklagenævnet allerede i [2003-4012/7-335](#) – begrebet defineres nu i [§ 3](#) som et middel, der sætter forbrugeren i stand til at *lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende* med mulighed for uændret gengivelse. Under den dagældende lov udløste dette en forlænget frist på 3 måneder, hvilket nævnet anvendte i både [2006-4111/7-150](#) (køleskab) og [01-08-8912](#).

Den absolutte frist er nu 12 måneder og 14 dage. Ved gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet blev 3-månedersfristen erstattet af [§ 19, stk. 4](#), der gennemfører [artikel 10, stk. 1](#). Forarbejderne forklarer mekanikken og dens skarpe kant:

Den foreslåede bestemmelse indebærer, at den absolutte frist altid udløber senest 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist [...] Efterfølgende oplysninger fra den erhvervsdrivende om fortrydelsesfristen i

overensstemmelse med § 19, stk. 3, eksempelvis umiddelbart før udløbet af 12-måneders fristen, vil således ikke føre til forlængelse af den absolutte frist, dvs. fristen på 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist (12 måneder og 14 dage).

Giver den erhvervsdrivende oplysningerne inden for de 12 måneder, udløber fristen dog 14 dage efter, at oplysningerne er kommet frem.

Hverken fortabelse eller retsmisbrug kan påberåbes. EU-Domstolen har i **C-33/20 (Volkswagen Bank m.fl.)** – på kreditaftaleområdet, men med et princip af bredere bærekraft – afvist begge indsigelser (præmis 118 og 127):

Artikel 14, stk. 1, i direktiv 2008/48 skal fortolkes således, at den er til hinder for, at kreditgiveren kan gøre gældende, at forbrugeren har fortabt sin mulighed for at udøve fortrydelsesretten [...] i det tilfælde, hvor en af de obligatoriske oplysninger [...] ikke var indeholdt i kreditaftalen eller efterfølgende er blevet givet behørigt, uanset om denne forbruger ikke havde kendskab til sin fortrydelsesret og ikke er ansvarlig for dette manglende kendskab.

og

Direktiv 2008/48 skal fortolkes således, at det er til hinder for, at kreditgiveren med føje kan lægge til grund, at forbrugeren har misbrugt sin ret til fortrydelse [...] når en af de obligatoriske oplysninger [...] ikke var angivet i kreditaftalen og heller ikke efterfølgende er blevet givet behørigt, og denne forbruger ikke havde kendskab til sin fortrydelsesret.

Samme linje er videreført i **C-38/21 (BMW Bank)**. Den erhvervsdrivende, der selv har forårsaget den manglende friststart, kan altså ikke påberåbe sig tidsforløbet mod forbrugeren.

Endelig har EU-Domstolen i **C-430/17 (Walbusch)** lempet oplysningskravene, hvor kommunikationsteknikken kun giver begrænset plads eller tid – men vurderingen er **objektiv** og knytter sig til teknikkens karakter, ikke til den erhvervsdrivendes valg af layout. Med moderniseringsdirektivet blev standardfortrydelsesformularen undtaget fra minimumsoplysningerne ved begrænset plads, jf. § 11, stk. 2.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 3	Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1
	Forbrugeraftaleloven § 11, stk. 2	Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 3, 4
PRAKSIS	EU-Domstolen · Fortrydelsesret og oplysningspligt i leasing- og låneaftaler: Fortolkning af direktiv 2008/48/EF og 2011/83/EU	
	EU-Domstolen · Oplysningskrav i forbrugerkreditaftaler og rækkevidden af forbrugers fortrydelsesret under Direktiv 2008/48/EF	
	EU-Domstolen · Oplysningspligt om fortrydelsesret ved markedsføring med begrænset plads: Dom i sagen Walbusch Walter Busch (C-430/17)	
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om fortrydelsesret: Returnering til afsender godkendt	
	Forbrugerklagenævnet · Fortsat brug af køleskab efter fortrydelse afskar fortrydelsesret	
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved internethandel og oplysningspligt	

§ 9 Fremgangsmåden i § 20: utvetydig erklæring, standardformular og bevisbyrde

§ 20, stk. 1 kræver, at forbrugeren inden fristens udløb giver den erhvervsdrivende meddelelse ved **afgivelse af en utvetydig erklæring**. Forbrugeren *kan* vælge at benytte standardfortrydelsesformularen i lovens **bilag 3**, men er ikke forpligtet hertil. Efter § 20, stk. 2 kan den erhvervsdrivende tilbyde elektronisk indsendelse på sin hjemmeside – gør forbrugeren brug heraf, skal den erhvervsdrivende **straks** kvittere på et varigt medium.

To praktiske regler følger af stk. 3 og 4: fristen er overholdt, hvis meddelelsen er **afsendt** inden udløbet – afsendelse på fristens sidste dag er altså rettidig – og **forbrugeren har bevisbyrden** for at have gjort brug af fortrydelsesretten korrekt.

Ordvalget er uden betydning. I 14/10093 skrev forbrugeren i en e-mail:

Har bestilt en forstærker men ønsker den ikke alligevel da manden ikke vil havde den. Derfor afbestiller jeg den.

Forbrugerklagenævnet fandt, at formuleringen opfyldte kravet om en utvetydig erklæring, og at anvendelsen af ordet »afbestille« i stedet for »fortryde« ikke ændrede ved, at det var en klar tilkendegivelse af fortrydelsesretten. Tilsvarende sidestillede nævnet i 4054/7-350 en reklamation over en bindingsperiode med en fortrydelse af aftalen.

Bevisbyrden kan dog blive udslagsgivende. I 2006-4031/7-2146 afviste nævnet fortrydelsesretten på grund af omstændighederne ved returneringen af et bundkort. Og i 01-08-8912 accepterede nævnet returnering til afsenderadressen, netop fordi den erhvervsdrivende ikke havde oplyst, hvortil fortrydelsen skulle sendes.

At oplysningspligten om **selve proceduren** har selvstændig vægt, understreges af **møbelvirksomhedssagen**, hvor manglende adgang til standardfortrydelsesformularen i bilag 3 udgjorde en selvstændig overtrædelse af § 8, stk. 1, nr. 11, jf. § 11, stk. 2.

Nyt fra 19. juni 2026: ved lov nr. 723 af 20. juni 2025 er der indsat et nyt 3. pkt. i § 20, stk. 1, hvorefter forbrugeren også kan vælge at benytte den nye **fortrydelsesfunktion** i § 20 a. Se nærmere sektionen om finansielle fjernsalgsaftaler.

LOV

Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1

Forbrugeraftaleloven § 11, stk. 2

Forbrugeraftaleloven § 20, stk. 1-4

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbruger fik medhold i fortrydelse af køb af forstærker	20.02.2015
	Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om fortrydelsesret: Returnering til afsender godkendt	24.09.2009
	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort	17.12.2007
	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelse af telefonabonnement efter ibrugtagning	01.06.2005
	Forbrugerombudsmanden · Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugerftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt	16.03.2022

Den erhvervsdrivendes tilbagebetaling (§ 22) og digitalt indhold (§ 22 a)

§ 10

§ 22, stk. 1 forpligter den erhvervsdrivende til at tilbagebetale **alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger**, uden unødigt forsinkelse og senest **14 dage** fra modtagelsen af fortrydelsesmeddelelsen. Efter **stk. 2** skal tilbagebetaling ske med **samme betalingsmiddel** som den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret andet og ikke pålægges gebyrer.

To modifikationer:

- **Stk. 3:** ekstraomkostninger ved en dyrere leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering skal ikke tilbagebetales. Forarbejderne bemærker, at dette til forskel fra tidligere ret giver adgang til fradrag for ekstraomkostninger ved levering.
- **Stk. 4 – tilbageholdsretten:** medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at afhente varen, kan beløbet tilbageholdes, indtil varen er modtaget retur, **eller** indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret – alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Forarbejderne konkretiserer dokumentationskravet:

Fastlæggelsen af, hvad der udgør tilstrækkelig dokumentation til at udløse den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt, vil bero på en konkret vurdering, og efter omstændighederne vil en kvittering for afsendelse af et anbefalet brev, tilbagesendelse undergivet en "track-and-trace" service, en indleveringsattest (postkvittering) eller lignende, antages at kunne tjene som bevis for, at et brev eller en pakke er indleveret til afsendelse, idet bestemmelsen dog ikke indebærer, at forbrugeren skal kunne fremvise dokumentation, der beviser forsendelsens indhold eller varens stand.

Risikoen for varens hændelige beskadigelse under **tilbagetransporten** bæres af forbrugeren.

Alle beløb betyder alle beløb. I [auktionshussagen](#) konstaterede Forbrugerombudsmanden, at det var i strid med § 22 ikke at tilbagebetale **købersalæret** ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

§ 22 a – digitalt indhold og digitale tjenester. Ved [lov nr. 2158 af 27. november 2021](#) – der gennemførte moderniseringsdirektivet ([direktiv 2019/2161](#), »New Deal for Consumers«) – blev **§ 22 a** indsat. Ved tilbagetræden fra en aftale om digitalt indhold eller en digital tjeneste skal den erhvervsdrivende:

1. opfylde sine forpligtelser efter [databeskyttelsesforordningen](#), og
2. afholde sig fra at anvende andet indhold end personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret.

Efter **§ 22 a, stk. 2** skal den erhvervsdrivende på forbrugers anmodning stille sådant indhold til rådighed, og forbrugeren har ret til at **downloade det gratis**, uden hindringer, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format. Efter **stk. 3** kan den erhvervsdrivende omvendt forhindre fortsat brug ved at gøre tjenesten utilgængelig eller kontoen inaktiv.

De almindelige bemærkninger til 2021-loven beskriver baggrunden som en **udvidet beskyttelse** af forbrugere, der indgår aftale om digitale tjenester,

uanset om forbrugeren betaler med penge eller stiller personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende for at få adgang til den digitale tjeneste.

Udvalgsarbejdet bag reformen findes i [Delbetænkning II om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers \(nr. 1577/2021\)](#), mens den parallelle regulering af mangelsbeføjelser ved digitalt indhold behandles i [Delbetænkning I \(nr. 1576/2021\)](#). Bemærk, at **§ 22 a** er **strafbelagt**, jf. **§ 34, stk. 1**.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 22, stk. 1-4](#)

[Forbrugeraftaleloven § 22a, stk. 1-3](#)

[Forbrugeraftaleloven § 34, stk. 1](#)

PRAKSIS **Forbrugerombudsmanden** · Onlineauktionshus' vildledende vilkår om fortrydelsesret

25.11.2021

Tilbagelevering, returomkostninger og 3-måneders-reglen (§ 24, stk. 1-4)

Efter § 24, stk. 1 skal forbrugeren afsende eller aflevere varen uden unødigt forsinkelse og **senest 14 dage** efter fortrydelsesmeddelelsen – medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente den. Forarbejderne understreger, at »afsendelse på fristens sidste dag vil være rettidig«, og at reglen er en lempelse i forhold til den tidligere lov, hvor varen skulle tilbagesendes inden fortrydelsesfristens udløb.

Returomkostninger. Efter § 24, stk. 2 afholder forbrugeren de direkte udgifter ved tilbagelevering – **medmindre** den erhvervsdrivende har indvilliget i at afholde dem eller har undladt at oplyse forbrugeren herom, jf. § 8, stk. 1, nr. 14. Forarbejderne afgrænser begrebet:

De direkte udgifter i forbindelse med tilbageleveringen vil som udgangspunkt svare til de udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt ved levering af varen, og vil bl.a. ikke omfatte den erhvervsdrivendes (generelle) omkostninger ved at skulle håndtere returnerede varer efter tilbagelevering.

Forbrugerklagenævnet anvendte samme afgrænsning i 2005-4031/7-1498: den erhvervsdrivende var ikke berettiget til at opkræve for **værdiforringelse og administration**, kun de direkte omkostninger – og heller ikke til at betinge fortrydelsen af returnering til fabrikken i Irland, når handlen foregik via en dansk hjemmeside med dansk CVR-nummer og salgskontor, medmindre dette udtrykkeligt var aftalt inden aftalens indgåelse.

Afhentningspligt. Efter § 24, stk. 3 skal den erhvervsdrivende afhente varen for egen regning ved aftaler indgået uden for forretningsstedet, hvor varen er leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, og varen i kraft af sin art normalt ikke kan returneres med post. Forarbejderne bemærker, at dette er en **indskrænkning** i forhold til den tidligere lov, hvor afhentningspligten ved dørsalg gjaldt i alle tilfælde, og at »alene få varer efter deres art ikke normalt kan returneres med post«.

3-måneders-reglen. § 24, stk. 4, 1. pkt. er en af lovens skarpeste sanktioner: skal den erhvervsdrivende afhente varen – enten fordi han har tilbudt det, eller fordi han er forpligtet efter stk. 3 – og sker det ikke inden **3 måneder** efter fortrydelsesmeddelelsen, **tilfalder varen vederlagsfrit forbrugeren**. Reglen stammer fra den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978, og forarbejderne forklarer rationale:

Bestemmelsen er en følge af, at forbrugeren ikke kan være forpligtet til at opbevare genstanden i ubegrænset tid, og ifølge forarbejderne valgte man denne enkle og klare regel, da mulige alternative og teknisk komplicerede bestemmelser om salg for sælgers regning mv. [...] ikke fandtes at kunne retfærdiggøres henset til den lidet praktiske situation.

Forbrugeren kan tillige kræve købesummen tilbage, **uanset** at varen beholdes. Fristen regnes fra sælgerens modtagelse af meddelelsen, og forbrugeren kan ikke påberåbe sig reglen, hvis sælgeren på grund af forbrugers egne forhold – bortrejse eller uoplyst flytning – har været forhindret i at afhente.

Tilbageholdsretten er snæver. § 24, stk. 4, 2. pkt. giver forbrugeren ret til at holde det modtagne tilbage, indtil vederlaget tilbagebetales – men **kun** i de tilfælde, der er nævnt i 1. pkt., dvs. hvor den erhvervsdrivende skal afhente varen. Dette blev afgørende i 18/11434, hvor en forbruger fortrød et madraskøb, men tilbageholdt madrassen på grund af uenighed om et værdiforringelsesfradrag på 30-40 %. Nævnets flertal fandt, at forbrugeren havde **fortab** fortrydelsesretten ved ikke at returnere madrassen inden fristen i § 24, stk. 1:

Det blev fremhævet, at en tvist om tilbagebetalingsbeløbets størrelse ikke berettiger forbrugeren til at tilbageholde varen, indtil den erhvervsdrivende har tilbagebetalt eller tilkendegivet at ville tilbagebetale det fulde vederlag.

Et mindretal ville have tillagt det vægt, at den manglende returnering skyldtes den erhvervsdrivendes egne forhold – først afvisning af fortrydelsesretten, siden krav om 40 % fradrag. Afgørelsen viser, at forbrugeren i praksis må returnere først og tvistes bagefter.

Endelig har Forbrugerombudsmanden i [festteltsagen](#) taget stilling til, i hvilket omfang en erhvervsdrivende kan afvise at modtage varer, der er returneret i værdiløs stand – en problemstilling, der ligger i grænsefladen mellem § 24, stk. 1, og hæftelsesreglen i stk. 5.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1	Forbrugeraftaleloven § 24, stk. 1-4	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen		15.10.2019
	Forbrugerklagenævnet · Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling		27.08.2007
	Forbrugerombudsmanden · Erhvervsdrivendes ret til at afvise returnering af værdiløse fastsatte ved fjernsalg		05.09.2014

§ 12 Hæftelsen for værdiforringelse (§ 24, stk. 5) – butiksstandarden og bevisbyrden

[§ 24, stk. 5, 1. pkt.](#) er kapitlets måske vigtigste balancepunkt: forbrugeren hæfter **kun** for værdiforringelse, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Bestemmelsen gennemfører [artikel 14, stk. 2](#) og indebar et **systemskifte**: forbrugeren beholder fortrydelsesretten selv ved omfattende brug, men hæfter til gengæld for forringelsen.

Forarbejderne beskriver bruddet med den tidligere lov:

Den foreslåede bestemmelse [...] indebærer en væsentlig ændring i forhold til den gældende § 20, stk. 1, hvorefter fortrydelsesretten kun kan udøves, hvis varen kan tilbagegives i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde.

Den ældre »væsentlig samme stand«-praksis illustreres af [2006-4111/7-150](#) (køleskab taget i brug og fortsat brugt **efter** fortrydelsen – fortrydelsesretten afskåret) og [01-09-7661](#) (tv, hvor forbrugeren kun havde søgt efter kanaler – kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand). Under den gældende lov ville begge sager i stedet skulle løses som spørgsmål om **fradragets størrelse**.

Målestokken er den fysiske butik. Forarbejderne fastlægger testen:

Ved vurderingen af, hvorvidt forbrugeren hæfter for værdiforringelsen, fordi denne har brugt varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde den fungerer på, vil der skulle lægges vægt på, om forbrugeren har håndteret varen på en måde, som vedkommende i almindelighed, dvs. efter almindelig praksis i forretninger, der sælger tilsvarende varer, ville have fået lov til i en forretning. Dette indebærer eksempelvis, at forbrugeren alene kan prøve en beklædningsgenstand, men ikke have den på i længere tid.

Hertil kommer en generel pligt til at håndtere og besigtige varen med **behørig omhu**; forbrugeren hæfter for forringelse, der skyldes egen eller husstandens uagtsomhed. Netop butiksstandarden var afgørende i [møbelvirksomhedssagen](#): et vilkår om bortfald ved **brudt emballage** er i strid med loven, hvis varen normalt udstilles uden emballage i en forretning.

Værdiansættelsen sker efter handelsværdien. Forarbejderne præciserer, at det

ikke i sig selv [vil] være afgørende, hvad den pågældende sælger vil kunne afsætte varen til gennem den anvendte salgskanal. Værdiansættelsen bør således ske ud fra varens generelle handelsmæssige værdi og dermed den pris, som erhvervsdrivende almindeligvis kan opnå.

Forarbejderne erkender åbent, at fradraget kan udhule fortrydelsesretten: »I visse tilfælde bl.a. på grund af forbrugers håndtering kan der formentlig blive tale om så beskeden en tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten, at det næppe kan betale sig for forbrugeren at udnytte denne.« Dette er baggrunden for [festteltsagen](#), hvor Forbrugerombudsmanden tog stilling til returnering af varer uden restværdi.

Bevisbyrden er delt – og starter hos den erhvervsdrivende:

Det påhviler som udgangspunkt den erhvervsdrivende at godtgøre, at varen har været udsat for en værdiforringelse. Kan den erhvervsdrivende løfte denne bevisbyrde, påhviler det forbrugeren at bevise, at værdiforringelsen ikke skyldes brug, herunder afprøvning, af varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde den fungerer på.

Hæftelsen bortfalder helt ved manglende oplysning. Efter [§ 24, stk. 5, 2. pkt.](#) hæfter forbrugeren **ikke** for værdiforringelse, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten efter [§ 8, stk. 1, nr. 11](#). Forarbejderne rækker vidt:

I denne periode vil forbrugeren således ikke hæfte for en eventuel forringelse af varen, der skyldes forbrugers brug af denne, inden forbrugeren blev bekendt med retten til at træde tilbage fra aftalen, uanset om en eventuel forringelse skyldes en anden brug af varen, end hvad der kan anses for normalt.

Eneste forbehold er ond tro: er forbrugeren bekendt med, at fortrydelsesfristen ikke er udløbet, kan den almindelige loyalitetspligt efter omstændighederne føre til hæftelse – men det er den erhvervsdrivende, der skal bevise det.

LOV	Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1	Forbrugeraftaleloven § 24, stk. 5	
PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen		15.10.2019
	Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af tv reserveret online – Forbrugerklagenævnet		29.09.2010
	Forbrugerklagenævnet · Fortsat brug af køleskab efter fortrydelse afskar fortrydelsesret		20.12.2007
	Forbrugerombudsmanden · Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugerftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt		16.03.2022
	Forbrugerombudsmanden · Erhvervsdrivendes ret til at afvise returnering af værdiløse fastsatte ved fjernsalg		05.09.2014

§ 13 Betaling for allerede leveret tjenesteydelse (§ 25) – og hvad der sker uden oplysning

Fortryder forbrugeren en tjenesteydelsesaftale, hvor udførelsen allerede er påbegyndt, kan den erhvervsdrivende kræve **forholdsmæssig betaling** efter § 25, stk. 1 – men kun hvis **to kumulative betingelser** er opfyldt:

1. opfyldelsen er påbegyndt på forbrugers **udtrykkelige anmodning** inden fristens udløb, jf. § 10, stk. 3 og § 13, stk. 3, og
2. den erhvervsdrivende **godtgør**, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 11 og 15.

Ved aftaler uden for forretningsstedet skal anmodningen fremsættes **på et varigt medium**, jf. direktivets artikel 7, stk. 3.

Beløbet skal efter § 25, stk. 2 stå i rimeligt forhold til omfanget af det leverede sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse; er den samlede aftalte pris urimelig høj, beregnes beløbet på grundlag af **markedsværdien**. Forarbejderne præciserer, at det er forbrugeren, der skal påvise, at prisen er uforholdsmæssig, og at markedsværdien fastsættes ved sammenligning med tilsvarende ydelser fra andre erhvervsdrivende på aftaletidspunktet. Ved ydelser af bestemt varighed fastsættes beløbet pr. dag; ved løbende aftaler af ubestemt varighed pr. dag set i forhold til en etårig periode.

Uden oplysning: intet krav. Forarbejderne er utvetydige – med henvisning til den tidligere lovs § 22:

Samme sted fremgår det også, at hvis den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, kan der ikke kræves betaling for den leverede ydelse mv. Den mangelfulde opfyldelse af oplysningspligten vil samtidig være ensbetydende med, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, hvorfor forbrugeren vil kunne fortryde aftalen efter længere tids forløb, uden at den erhvervsdrivende kan kræve betaling for den i fortrydelsesperioden leverede ydelse.

EU-Domstolen har bekræftet denne strenge retsvirkning i **C-97/22 (Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted – konsekvenser af manglende oplysning)**: en forbruger, der ikke har fået oplysning om fortrydelsesretten ved en aftale indgået uden for forretningsstedet, fritages **fuldstændigt** for betaling for det udførte arbejde, jf. **artikel 14** sammenholdt med **artikel 6** og **artikel 10**. Samme resultat nåede den østrigske ret i **C-208/19**, hvor arkitekten mistede sit honorarkrav på 3.780 EUR.

Forarbejderne bemærker dog, at »almindelige aftaleretlige grundsætninger, herunder den almindelige pligt til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenten, [dog sætter] visse begrænsninger for forbrugers udnyttelse af sådanne situationer«.

Digitalt indhold. Efter § 25, stk. 3 hæfter forbrugeren hverken for hel eller delvis levering af digitalt indhold uden fysisk medium, hvis (1) der ikke er givet forudgående udtrykkeligt samtykke til påbegyndelsen, (2) forbrugeren ikke har anerkendt at miste fortrydelsesretten, **eller** (3) den erhvervsdrivende har undladt at bekræfte samtykket og anerkendelsen, jf. § 10, stk. 2 og § 13, stk. 2. Alle tre er selvstændige bortfaldsgrunde.

I praksis blev § 25 anvendt i **elforsyningssagen**, hvor Forbrugerombudsmanden fastslog, at selskabet kunne kræve de udbetalte 300 kr. tilbage ved fortrydelse – men **kun** hvis forbrugeren var korrekt oplyst om fortrydelsesretten og om beløbet. Og i **strømaftalesagen** blev betaling for perioden fra aftaleindgåelse til fortrydelse netop henvist til § 25.

PRAKSIS	EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted: Konsekvenser af manglende oplysning	17.05.2023
	EU-Domstolen · Forbrugerens fortrydelsesret ved arkitektaftaler: Rækkevidden af undtagelser for nybyggeri og specialfremstillede varer	14.05.2020
	Forbrugerombudsmanden · Elselskabs afvisning af fortrydelsesret på strømaftale vurderes som vildledende markedsføring	17.10.2022
	Forbrugerombudsmanden · Fortrydelsesret ved elforsyningsaftaler: Kan forbrugeren fraskrive sig retten mod betaling?	06.10.2020

§ 14 Finansielle fjernsalgsaftaler: § 19, stk. 5, § 23 – og reformen med virkning fra 19. juni 2026

Finansielle fjernsalgsaftaler følger et **selvstændigt spor**. Efter [§ 19, stk. 5](#) gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter forbrugerens **udtrykkelige samtykke** er blevet helt opfyldt af begge parter. Forarbejderne bemærker, at reglen normalt er uden praktisk betydning ved løbende aftaleforhold som lån eller kassekreditter, men kan finde anvendelse ved fx en enkeltstående betalingsformidling eller pengeoverførsel. EU-Domstolen har behandlet betydningen af fuld opfyldelse i **C-143/18 (Romano)**.

Efter [§ 23](#) skal den erhvervsdrivende ved tilbagetræden tilbagebetale det modtagne – med fradrag af et eventuelt beløb efter [§ 25, stk. 1-2](#) – snarest muligt og senest **30 dage**. Spejlvendt skal forbrugeren efter [§ 25, stk. 4](#) tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode senest 30 dage efter afsendelsen af fortrydelsesmeddelelsen. Forarbejderne bemærker, at begge parter må antages at have **tilbageholdsret** i det modtagne.

Den absolutte frist i [§ 19, stk. 4](#) gjaldt oprindeligt **ikke** finansielle tjenesteydelser:

Det bemærkes endvidere, at bestemmelsen ikke finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, da fjernsalgsdirektivet ikke giver mulighed for at fastsætte en længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse.

Dette er nu ændret. Ved [lov nr. 723 af 20. juni 2025](#) gennemføres [direktiv \(EU\) 2023/2673](#), der ophæver det finansielle fjernsalgsdirektiv ([direktiv 2002/65/EF](#)) og i stedet udvider forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde til finansielle tjenesteydelser. Loven **trådte i kraft den 19. juni 2026** og indfører bl.a.:

- **Absolut frist:** et nyt 3. pkt. i [§ 19, stk. 3](#): »Har forbrugeren ikke modtaget oplysninger i henhold til [§ 15](#), udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg vedrørende den finansielle tjenesteydelse, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med [§ 14, stk. 1, nr. 10 og 12](#).«
- **Fortrydelsesfunktion (ny [§ 20 a](#)):** ved fjernsalgsaftaler indgået via en onlinegrænseflade skal den erhvervsdrivende stille en funktion til rådighed mærket »**Fortryd aftale**« eller tilsvarende utvetydigt, letlæseligt, tilgængelig uafbrudt i hele fristen og med en fremtrædende plads. Forbrugeren bekræfter via en funktion mærket »**Bekræft fortrydelse**«, og den erhvervsdrivende skal uden unødigt forsinkelse kvittere på et varigt medium med angivelse af indhold, dato og tidspunkt. Fristen anses for overholdt ved indsendelsen. Et nyt 3. pkt. i [§ 20, stk. 1](#), henviser hertil.
- **Forbud mod dark patterns (ny [§ 4, stk. 3](#)):** erhvervsdrivende må ikke ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg »udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning«.

Påmindelsespligt: gives oplysningerne mindre end 1 dag før forbrugeren bindes, skal der sendes en påmindelse om fortrydelsesretten på et varigt medium mellem 1 og 7 dage efter aftaleindgåelsen (§ 14, stk. 4).

- **Fyldestgørende redegørelser (ny § 14 b)** og adgang til **personlig betjening**, når der anvendes onlineværktøjer.

De almindelige bemærkninger beskriver formålet som at »forenkle og modernisere den lovgivningsmæssige ramme for finansielle tjenesteydelser« og fremhæver, at ændringsdirektivet **totalharmoniserer**, medmindre andet konkret fremgår.

***Aktualitetsforbehold:** Den gældende lovbekendtgørelse – LBK nr. 1184 af 28. september 2025 – blev udstedt før lovens ikrafttræden og afspejler derfor endnu ikke ændringerne. Den konsoliderede tekst af §§ 4, 8, 14, 15, 19 og 20 samt de nye §§ 14 a, 14 b og 20 a skal derfor læses sammen med lov nr. 723 af 20. juni 2025, der har været gældende ret siden 19. juni 2026.*

Bemærk endelig, at § 18, stk. 4 sikrer, at undtagelsen i stk. 2, nr. 15 (prisudsving på kapitalmarkedet) **ikke** gælder, hvis aftalen vedrører en finansiell tjenesteydelse og er indgået uden for forretningsstedet – og at realkreditlån er helt undtaget efter § 18, stk. 2, nr. 14. Fortrydelsesret i forbrugerkredit- og låneaftaler efter kreditaftaleloven behandles under kreditaftaler.

LOV

Forbrugeraftaleloven § 18, stk. 2, 4

Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 3-5

Forbrugeraftaleloven § 23

Forbrugeraftaleloven § 25, stk. 4

PRAKSIS

EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og betydningen af aftalens fulde opfyldelse 11.09.2019

§ 15 Håndhævelse: præceptivitet, påbud og bødeniveau

Fortrydelsesretten er **præceptiv**. § 33 er kortfattet: »Loven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren.« Et vilkår om kortere frist, om bortfald ved brudt emballage eller om, at fristen løber fra buddet, er derfor virkningsløst – uanset om forbrugeren har accepteret det.

Håndhævelsen sker ad tre spor:

- 1. Forhandling og indskærpelse.** Det klart mest udbredte. I langt de fleste sager retter den erhvervsdrivende ind efter Forbrugerombudsmandens henvendelse – således [auktionshuset](#), [onlineauktionsudbyderen](#), [møbelvirksomheden](#) og [formidleren af private handler](#).
- 2. Påbud.** Kan sagen ikke løses ved forhandling, kan Forbrugerombudsmanden udstede påbud efter markedsføringsloven. Det skete i [wall sticker-sagen](#), hvor butikken blev påbudt at ændre sine vilkår og give fortrydelsesret. Sagen viser samtidig samspillet: en tilsidesættelse af forbrugeraftalelovens civilretlige regler blev bedømt som en overtrædelse af god markedsføringsskik.
- 3. Straf.** § 34, stk. 1 straffer med bøde bl.a. overtrædelse af § 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24 samt §§ 10, 11, 13 og 22 a. Efter § 34, stk. 3 kan der pålægges selskaber strafansvar, og efter § 34, stk. 4 – indsat ved [lov nr. 2158 af 27. november 2021](#) – kan bøden ved overtrædelser, der skader forbrugernes kollektive interesser i mindst to andre EU-medlemsstater, maksimalt udgøre **4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning** i de berørte medlemsstater, subsidiært 2 mio. euro.

Bødeniveauet i praksis er dog beskedent. I [reservedelssagen](#) oplyste en bilreservedelsforhandler på sin hjemmeside, at der ikke var fortrydelsesret på brugte dele. Efter Forbrugerombudsmandens henvendelse i marts 2007, en frist til 1. maj og en kontrol i juni blev forhandleren politianmeldt. Retten idømte en bøde på **20.000 kr.** for »oftere gentagen« overtrædelse, men fandt **ikke** overtrædelsen grov. Ved udmålingen indgik, at siden ikke var rettet inden fristen, og at omsætningen af brugte varer var begrænset (0,01 %).

Bevisbyrden kan svigte. I [en sag om et selskab med både forbruger- og erhvervsafdeling](#) idømte byretten en bøde på 35.000 kr., men landsretten **frifandt**, fordi det ikke var tilstrækkeligt bevist, at selskabet ikke gav forbrugerne oplysning om fortrydelsesretten – de salgs- og leveringsbetingelser, anklagemyndigheden henviste til, angik erhvervsafdelingen.

De processuelle rammer fremgår af [Rigsadvokatmeddelelsen, afsnittet: Markedsføring](#). Heraf følger, at Forbrugerombudsmanden ud over markedsføringsloven også fører tilsyn med **forbrugeraftaleloven**, at tiltale ikke bør rejses uden Forbrugerombudsmandens tilslutning, og at udførelsen af tiltalen på begæring skal overlades til Forbrugerombudsmanden. Meddelelsen bemærker udtrykkeligt, at »[d]en civile retlige lovgivning kan også indeholde enkelte strafbelagte bestemmelser, f.eks. forbrugeraftaleloven og kreditaftaleloven, som Forbrugerombudsmanden også fører tilsyn med«.

At håndhævelsen kan få betydelig økonomisk effekt uden om bødesporet, viser [Højesterets dom om skjulte abonnementer](#): tre netbutikker blev pålagt at **tilbagebetale** uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger, fordi forbrugerne efter [§ 12, stk. 3](#) slet ikke var bundet af aftalerne. Sagen angår oplysningspligten ved elektronisk aftaleindgåelse snarere end fortrydelsesretten – se nærmere [vildledende-markedsføring-online](#) – men illustrerer, at forbrugeraftalelovens oplysningsregler håndhæves med tilbagebetalingspåbud efter [markedsføringslovens § 24](#).

LOV	Forbrugeraftaleloven § 12, stk. 3	Forbrugeraftaleloven § 33
	Forbrugeraftaleloven § 34, stk. 1, 3, 4	Markedsføringsloven § 24
PRAKSIS	Forbrugerombudsmanden · Højesteret pålægger netbutikker at tilbagebetale uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger grundet mangelfuld oplysning 07.12.2023 Forbrugerombudsmanden · Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt 16.03.2022 Forbrugerombudsmanden · Onlineauktionshus' vildledende vilkår om fortrydelsesret 25.11.2021 Forbrugerombudsmanden · Manglende oplysning om fortrydelsesret ved onlineauktioner 20.01.2015 Forbrugerombudsmanden · Bøde for manglende oplysning om fortrydelsesret på hjemmeside 26.08.2014 Forbrugerombudsmanden · Landsretten frifinder selskab i sag om manglende oplysning om fortrydelsesret ved fjernsalg 17.07.2014 Forbrugerombudsmanden · Internetbutik påbudt at give fortrydelsesret på wall stickers, da de ikke ansås for specialfremstillede 16.04.2012 Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmanden vurderer formidlers ansvar for oplysning om fortrydelsesret ved handel mellem private 25.03.2009	

§ 16 Sammenfatning: fem bærende linjer i praksis

1. Undtagelserne er snævre – og risikoen bæres af den erhvervsdrivende. Undtagelseskataloget i [§ 18, stk. 2](#) er udtømmende og skal fortolkes indskrænkende. Både EU-Domstolen (**C-208/19**, **C-681/17**) og Forbrugerombudsmanden har konsekvent afvist udvidende fortolkninger – hverken skræddersyede senge, wall stickers, panorama-lærreder, klatresikkerhedsudstyr, metermålsvarer eller madrasser er undtaget. Rammer den

erhvervsdrivendes vurdering ved siden af, er der ikke blot fortrydelsesret; oplysningspligten i § 8, stk. 1, nr. 12 er også tilsidesat med de virkninger, det udløser.

2. Oplysningspligten er fortrydelsesrettens nøgle. Næsten hver eneste retsvirkning i kapitel 4 er knyttet til, om forbrugeren har fået oplysning om fortrydelsesretten på et **varigt medium**:

Manglende oplysning efter § 8, stk. 1, nr. 11	Retsvirkning
Friststart	Udskydes; absolut frist 12 mdr. + 14 dage (§ 19, stk. 3-4)
Hæftelse for værdiforringelse	Bortfalder (§ 24, stk. 5)
Betaling for leveret tjenesteydelse	Bortfalder (§ 25, stk. 1; C-97/22)
Returomkostninger (§ 8, stk. 1, nr. 14)	Bæres af den erhvervsdrivende (§ 24, stk. 2)
Fortabelse/retsmisbrug	Kan ikke påberåbes (C-33/20, C-38/21)

3. Fristmekanikken er formalistisk – men til forbrugers fordel. Fristen løber fra fysisk besiddelse ved varer og fra aftaleindgåelsen ved tjenesteydelser; ved delleverancer fra den sidste vare. Afsendelse på sidste dag er rettidig, ordvalget i fortrydelseserklæringen er uden betydning, og fortrydelse kan ske allerede før levering – med den konsekvens, at forbrugeren da ikke kan pålægges **nogen** omkostninger (2005-4031/7-1498).

4. Efter fortrydelsen: returnér først, tvist bagefter. Forbrugeren skal returnere inden 14 dage (§ 24, stk. 1); den erhvervsdrivende skal tilbagebetale inden 14 dage med samme betalingsmiddel (§ 22, stk. 1), men kan tilbageholde beløbet indtil varen er modtaget eller afsendelse dokumenteret (§ 22, stk. 4). Uenighed om et værdiforringelsesfradrag giver **ikke** forbrugeren tilbageholdsret (18/11434) – den ret består kun, hvor den erhvervsdrivende skal afhente varen, og hvor 3-månedersreglen i § 24, stk. 4 kan lade varen tilfalde forbrugeren vederlagsfrit.

5. Værdiforringelse måles mod butiksstandarden – og bevisbyrden starter hos den erhvervsdrivende. Forbrugeren må håndtere varen, som han ville have fået lov til i en fysisk forretning: prøve en beklædningsgenstand, men ikke bære den i længere tid. Værdiansættelsen sker efter varens generelle handelsværdi, ikke efter sælgerens egen salgskanal. Den erhvervsdrivende skal godtgøre, at der **er** en værdiforringelse; først derefter skal forbrugeren godtgøre, at den ikke skyldes uforsvarlig håndtering.

Retstilstanden er i bevægelse. Kapitel 4 er ændret to gange på fem år: lov nr. 2158 af 27. november 2021 (moderniseringsdirektivet – § 22 a om digitalt indhold, skærpede sanktioner, onlinemarkedspladser) og lov nr. 723 af 20. juni 2025, der siden 19. juni 2026 har indført absolut frist ved finansielt fjernsalg, en obligatorisk »Fortryd aftale«-funktion (§ 20 a) og et forbud mod dark patterns i onlinegrænseflader. Den sidstnævnte reform er endnu ikke afspejlet i lovebekendtgørelsen og skal læses direkte i ændringsloven.

For den brede forbrugerftalelov og urimelige kontraktvilkår efter aftalelovens § 38 c henvises til [forbrugerbeskyttelse](#); for mangelsbeføjelser og reklamation til [forbrugerklage-vare-tjenester](#) og [mangelsbeskyttelse](#); for afbestilling af pakkerejser til [pakkerejselov](#).

LOV	Forbrugerftaleloven § 8, stk. 1	Forbrugerftaleloven § 18, stk. 2
	Forbrugerftaleloven § 19, stk. 3, 4	Forbrugerftaleloven § 22, stk. 1-4
	Forbrugerftaleloven § 24, stk. 1-5	Forbrugerftaleloven § 25, stk. 1

PRAKSIS EU-Domstolen · Fortrydelsesret og oplysningspligt i leasing- og låneftaler: Fortolkning af direktiv 2008/48/EF og 2011/83/EU 21.12.2023

EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted: Konsekvenser af manglende oplysning	17.05.2023
EU-Domstolen · Oplysningskrav i forbrugerkreditaftaler og rækkevidden af forbrugerens fortrydelsesret under Direktiv 2008/48/EF	09.09.2021
EU-Domstolen · Forbrugerens fortrydelsesret ved arkitektaftaler: Rækkevidden af undtagelser for nybyggeri og specialfremstillede varer	14.05.2020
EU-Domstolen · Fortrydelsesret ved onlinekøb af madrasser: Betydningen af brudt forsegling og hygiejneundtagelsen	27.03.2019
Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen	15.10.2019
Forbrugerklagenævnet · Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling	27.08.2007

REFERENCE Lovgrundlag

6 paragraffer

Forbrugeraftaleloven § 18	stk. 1-4	Forbrugeraftaleloven § 19	stk. 1-6
Forbrugeraftaleloven § 20	stk. 1-4	Forbrugeraftaleloven § 22	stk. 1-4
Forbrugeraftaleloven § 24	stk. 1-5	Forbrugeraftaleloven § 25	stk. 1-4

MATERIALE Citerede afgørelser

48 afgørelser

EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL

10

21.12.2023	Fortrydelsesret og oplysningspligt i leasing- og låneaftaler: Fortolkning af direktiv 2008/48/EF og 2011/83/EU	C-38/21
17.05.2023	Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted: Konsekvenser af manglende oplysning	C-97/22
31.03.2022	Undtagelse fra fortrydelsesret ved køb af billetter gennem en mellemmand (Direktiv 2011/83/EU)	C-96/21
09.09.2021	Oplysningskrav i forbrugerkreditaftaler og rækkevidden af forbrugerens fortrydelsesret under Direktiv 2008/48/EF	C-33/20
21.10.2020	Fortrydelsesret ved køb af specialfremstillede varer: Undtagelsens anvendelse før produktionens påbegyndelse	C-529/19
14.05.2020	Forbrugerens fortrydelsesret ved arkitektaftaler: Rækkevidden af undtagelser for nybyggeri og specialfremstillede varer	C-208/19
11.09.2019	Fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og betydningen af aftalens fulde opfyldelse	C-143/18
27.03.2019	Fortrydelsesret ved onlinekøb af madrasser: Betydningen af brudt forsegling og hygiejneundtagelsen	C-681/17
23.01.2019	Oplysningspligt om fortrydelsesret ved markedsføring med begrænset plads: Dom i sagen Walbusch Walter Busch (C-430/17)	C-430/17
07.08.2018	Fortolkning af begrebet 'fast forretningssted' i forbindelse med salg på messestande	C-485/17

FORBRUGEROMBUDSMANDEN · NÆVN / KLAGEINSTANS

24

07.12.2023	Højesteret pålægger netbutikker at tilbagebetale uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger grundet mangelfuld oplysning
24.03.2023	Fortrydelsesret ved privatleasing af biler
17.10.2022	Elselskabs afvisning af fortrydelsesret på strømaftale vurderes som vildledende markedsføring
16.03.2022	Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt
19.01.2022	Supermarkeds opkrævning af gebyr for ikke-afhentede onlinebestillinger vurderet af Forbrugerombudsmanden
25.11.2021	Onlineauktionshus' vildledende vilkår om fortrydelsesret
06.10.2020	Fortrydelsesret ved elforsyningsaftaler: Kan forbrugeren fraskrive sig retten mod betaling?
17.01.2019	Gebyr for manglende afhentning af forudbestilte varer i strid med god skik
22.03.2017	Fortrydelsesret ved salg af reb, tov og kæder i metermål
13.01.2017	Sikkerhedsudstyr til klatring er ikke undtaget fra fortrydelsesretten
07.10.2015	Salg af panorama-lærreder er ikke undtaget fra fortrydelsesretten
20.03.2015	Skræddersyede senge og fortrydelsesret: Er de omfattet af undtagelsen i Forbrugeraftaleloven?
20.01.2015	Manglende oplysning om fortrydelsesret ved onlineauktioner
05.09.2014	Erhvervsdrivendes ret til at afvise returnering af værdiløse festtelte ved fjernsalg
26.08.2014	Bøde for manglende oplysning om fortrydelsesret på hjemmeside
17.07.2014	Skræddersyede senge og fortrydelsesret: Standardvalg og personligt præg
17.07.2014	Landsretten frifinder selskab i sag om manglende oplysning om fortrydelsesret ved fjernsalg
16.04.2012	Internetbutik påbudt at give fortrydelsesret på wall stickers, da de ikke ansås for specialfremstillede
17.08.2011	Vilkår om undtagelse af fortrydelsesret for bestillingsvarer i strid med Forbrugeraftaleloven
17.11.2010	Forbrugerombudsmanden godkender ikke vilkår om bortfald af fortrydelsesret ved accept af salgs- og leveringsbetingelser
25.03.2009	Forbrugerombudsmanden vurderer formidlers ansvar for oplysning om fortrydelsesret ved handel mellem private
16.04.2008	Forbrugerombudsmandens vurdering af fortrydelsesret ved online reservation af varer i supermarked

08.02.2008 Fortrydelsesret ved privatleasing af biler: Forbrugerombudsmandens vurdering

01.01.0001 Fortrydelsesret ved fjernsalg af flaskevand: Undtagelser i forbrugeraftaleloven

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

14

26.03.2024 Erhvervsdrivende pålagt tilbagebetaling efter opsigelse af årsabonnement til bootcamp-træning 22/01105

19.12.2022 Forbruger ikke berettiget til at ophæve køb af specialfremstillet bjælkehytte, trods leveringsforsinkelse 21/11199

15.10.2019 Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen 18/11434

20.02.2015 Forbruger fik medhold i fortrydelse af køb af forstærker 14/10093

28.10.2013 Uenighed om varigheden af et avisabonnement tegnet via telefonsalg 12/14983

21.09.2011 Forbruger kan fortryde køb af hoppepude, selvom den er bestilt i specifikke mål og farve 01-10-6673

29.09.2010 Fortrydelsesret ved køb af tv reserveret online – Forbrugerklagenævnet 01-09-7661

24.09.2009 Manglende oplysning om fortrydelsesret: Returnering til afsender godkendt 01-08-8912

20.12.2007 Fortsat brug af køleskab efter fortrydelse afskar fortrydelsesret 2006-4111/7-150

19.12.2007 Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved fjernsalg af fjernsyn 2005-4012/7-660

17.12.2007 Forbrugerklagenævnet: Afvisning af fortrydelsesret grundet omstændigheder ved returnering af bundkort 2006-4031/7-2146

27.08.2007 Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling 2005-4031/7-1498

01.06.2005 Fortrydelse af telefonabonnement efter ibrugtagning 4054/7-350

07.07.2004 Forbrugerklagenævnet: Fortrydelsesret ved internethandel og oplysningspligt 2003-4012/7-335

FORARBEJDE Betænkninger

3 referencer

Betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

nr. 1540 · 2013 · Erhvervs- og Vækstministeriet

Delbetænkning I om gennemførelse af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold

nr. 1576 · 2021 · Justitsministeriet

Delbetænkning II om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers

nr. 1577 · 2021 · Justitsministeriet