

PRAKSISOVERSIGT · ERHVERVSKONTRAKTER

Handelsbetingelser (webshop/B2C)

Vilkårene bag købsknappen – forbrugeraftalelovens oplysningskrav, fortrydelsesret og de vilkår der ikke binder

Version 1 Opdateret 21. jul. 2026 23 afgørelser · 2007-2024

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Handelsbetingelser (også kaldt salgs- og leveringsbetingelser eller "vilkår og betingelser") er det standarddokument, en webshop præsenterer for forbrugeren før og i forbindelse med købet. Dokumentet har to funktioner på én gang: det er *aftalegrundlaget* mellem butikken og kunden, og det er det praktiske sted, hvor den erhvervsdrivende opfylder det lovpligtige oplysningskatalog ved fjernsalg. Ingen lov siger, at dokumentet skal hedde "handelsbetingelser" – men [forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1](#) opregner 24 oplysninger, der **skal** gives klart og forståeligt inden aftaleindgåelsen, og i praksis er det umuligt at leve op til dem uden et samlet vilkårssæt.

Parterne er en **erhvervsdrivende** og en **forbruger**, der hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. [§ 2, stk. 1](#) – og det er den erhvervsdrivende, der har bevisbyrden for, at en aftale *ikke* er en forbrugeraftale, ligesom for at oplysningskravene er opfyldt, jf. [§ 7, stk. 1](#). Salget sker som **fjernsalg**, hvor parterne ikke er fysisk til stede samtidig. Det afgørende er, at loven er ufravigelig: efter [§ 33](#) kan den ikke fraviges til skade for forbrugeren, og [købeloven § 1, stk. 2](#) gør bl.a. mangelsreglerne og den 2-årige reklamationsret præceptive. Et vilkår, der giver forbrugeren mindre end loven, er derfor ikke bare "dårlig service" – det er uvirksomt.

Oversigten er bygget som en arbejdsgang: først hvornår pligten indtræder og hvornår den kun udløses betinget, dernæst checklisten over hvad betingelserne skal indeholde, så de typiske fejl med deres konsekvens, og til sidst uddybende afsnit om oplysningskravenes placering i købsflowet, fortrydelsesretten, vedtagelse og urimelige vilkår samt håndhævelsen.

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Forbrugeraftaleloven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren ([§ 33](#)), og købelovens mangels- og reklamationsregler er ufravigelige i forbruger køb ([købeloven § 1, stk. 2](#)) – et vilkår, der giver mindre end loven, er uvirksomt, uanset at kunden har afkrydset "jeg accepterer".
- 02** Den erhvervsdrivende har **bevisbyrden** for, at oplysningskravene er opfyldt ([forbrugeraftaleloven § 7, stk. 1](#)) – kan du ikke dokumentere, hvad kunden så på købstidspunktet, taber du tvisten.
- 03** Oplysningerne efter [§ 8, stk. 1](#) er **en integreret del af aftalen** og kan kun ændres ved udtrykkelig aftale ([§ 9, stk. 2](#)); har du ikke oplyst om ekstraomkostninger eller returudgifter, skal forbrugeren ikke betale dem ([§ 9, stk. 3](#)).

- 04** Er købsknappen ikke mærket »ordre med betalingsforpligtelse« el.lign., og er nøgleoplysningerne ikke fremhævet umiddelbart før bestillingen, er **forbrugeren slet ikke bundet** af aftalen (§ 12, stk. 3).
- 05** Manglende oplysning om fortrydelsesretten på varigt medium forlænger fristen fra 14 dage til **op til 12 måneder + 14 dage** (§ 19, stk. 4) – og forbrugeren hæfter da heller ikke for værdiforringelse (§ 24, stk. 5).
- 06** Undtagelserne fra fortrydelsesretten i § 18, stk. 2 skal fortolkes **snævert**; hverken standardvarer i valgfrie mål, "bestillingsvarer" eller en brudt plastemballage om en madras falder uden for retten.
- 07** Ved fortrydelse skal alle beløb inkl. standardleveringsomkostninger tilbagebetales senest 14 dage og med samme betalingsmiddel uden gebyr (§ 22) – tilbageholdelse må kun ske, til varen eller returdokumentation er modtaget.
- 08** Urimelige standardvilkår kan tilsidesættes helt eller delvis efter **aftaleloven § 38 c**, jf. § 36, og uklare vilkår fortolkes mod den erhvervsdrivende (§ 38 b, stk. 1) – som samtidig har bevisbyrden for individuel forhandling.
- 09** Brug af ulovlige eller urimelige vilkår er i sig selv en overtrædelse af god markedsføringsskik (**markedsføringsloven § 3, stk. 1**) og kan udløse påbud, forbud, tilbagebetalingspåbud og bøde.

§ 1 Hvornår er dokumentet påkrævet?

Lovpligtigt – ved alt fjernsalg til forbrugere. Sælger du varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser til forbrugere via webshop, app, e-mail, telefon eller sociale medier, skal du inden aftaleindgåelsen give oplysningerne i **forbrugerftaleloven § 8, stk. 1, nr. 1-24** på en klar og forståelig måde og – hvis du markedsfører på dansk – på dansk, jf. § 8, stk. 4. Oplysningerne skal formidles med midler tilpasset teknikken, jf. § 11, stk. 1, og de bliver **en integreret del af aftalen**, som kun kan ændres ved udtrykkelig aftale, jf. § 9, stk. 2. Hertil kommer e-handelslovens permanente oplysningskrav om navn, adresse, e-mail og CVR-nummer, jf. **e-handelsloven § 7**, og kravet om, at kontrakt- og salgsbetingelser skal kunne lagres eller gengives af kunden, jf. § 11, stk. 2. Overtrædelse af hovedparten af oplysningskravene er **bødesanktioneret**, jf. **forbrugerftaleloven § 34, stk. 1**.

Betinget pligt – udløses af konkrete forhold. Sælger du *abonnementer eller løbende leverancer*, skal aftalen efter § 28, stk. 3 indeholde en bestemmelse, der tydeligt angiver opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt, og som ikke må være uforenelig med forbrugers ufravigelige opsigelsesret efter § 28, stk. 1. Driver du en *onlinemarkedsplads*, gælder de yderligere oplysningskrav i § 8 a om tredjemands identitet og rangordningsparametre. Leverer du *digitalt indhold uden fysisk medium*, skal du indhente og bekræfte forbrugers udtrykkelige samtykke til straks-levering og anerkendelse af fortrydelsesrettens bortfald, jf. § 13, stk. 2. Markedsfører du en *handelsmæssig garanti*, skal garantierklæringen udleveres på varigt medium senest ved levering med det indhold, der følger af **markedsføringsloven § 17**.

Undtaget. Oplysningskravene i kapitlet gælder ikke for de aftaletyper, der er nævnt i § 7, stk. 2 – bl.a. dagligvarer leveret på faste ruter, fast ejendom, opførelse af bygning, pakkerejser og spil med pengeindsats. Salg **B2B** er ikke omfattet af forbrugerftaleloven; her er handelsbetingelser frivillige, men til gengæld reelt fri aftalefrihed inden for **aftaleloven § 36**.

Frivilligt, men retssikrende. Ud over minimumskraverne bør betingelserne regulere aftalens indgåelse (tilbud/accept), ejendomsforbehold, ansvarsbegrænsning inden for de ufravigelige rammer, force majeure, persondata og lovvalg – bemærk dog, at en lovvalgsklausul uden for EØS ikke kan afskære forbrugeren fra ufravigelige EØS-regler, jf. § 32, og at en forudgående værnetingsaftale ikke binder forbrugeren, jf. [retsplejelovent § 245, stk. 2](#).

§ 2 Det skal dokumentet indeholde

1. Fuld identifikation af sælgeren: navn/selskabsnavn, CVR-nummer, den fysiske adresse hvor virksomheden er etableret, telefonnummer og e-mailadresse – og adressen hvortil klager kan sendes. Kommunikationsmidlerne skal gøre det muligt at kontakte butikken hurtigt og effektivt. (*Forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1*)
2. Varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber og den **samlede pris inkl. moms, afgifter, fragt og alle andre uundgåelige omkostninger** – oplyst klart og i umiddelbar tilknytning til prisen, både på oversigts- og produktside. Kan prisen ikke beregnes på forhånd, skal beregningsmåden oplyses. (*Markedsføringsloven § 6, stk. 2*)
3. Vilkår om betaling, levering og opfyldelse, herunder leveringstidspunktet. Er intet aftalt, skal varen leveres uden unødigt forsinkelse og senest 30 dage efter aftalens indgåelse; ved tjenesteydelser gælder samme 30-dagesfrist efter forbrugerftalelovens § 27. (*Købeloven § 74, stk. 1*)
4. Senest ved bestillingsprocessens begyndelse skal det klart og let læseligt fremgå, om der gælder **leveringsbegrænsninger**, og hvilke **betalingsmidler** der accepteres. (*Forbrugerftaleloven § 11, stk. 4*)
5. Bestillingsknappen skal på let læselig måde være mærket »ordre med betalingsforpligtelse« el.lign., og umiddelbart før bestillingen skal varens egenskaber, totalpris, abonnementsudgift pr. periode, aftalens varighed og minimumsbinding gengives tydeligt og i fremhævet form. (*Forbrugerftaleloven § 12, stk. 2*)
6. Fortrydelsesretten: at den findes, dens **14-dages varighed**, hvornår fristen begynder at løbe, og fremgangsmåden ved utvetydig erklæring – samt **standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3**. Bruges standardvejledningen i bilag 1 korrekt udfyldt, anses oplysningskravet for opfyldt. (*Forbrugerftaleloven § 19, stk. 1*) Sælges der online, skal betingelserne også oplyse, at aftalen kan fortrydes via fortrydelsesfunktionen »**Fortryd aftale**«, og hvor på siden den findes. (*Forbrugerftaleloven § 20 a, i kraft 19. juni 2026*)
7. Hvis fortrydelsesretten ikke gælder for bestemte varer eller ydelser, skal det oplyses, at forbrugeren ikke kan fortryde – og under hvilke omstændigheder retten i givet fald mistes (fx ved brudt forsegling på hygiejnevarer eller ved samtykke til straks-levering af digitalt indhold). (*Forbrugerftaleloven § 18, stk. 2*)
8. At forbrugeren selv afholder de direkte **returomkostninger** (ellers bærer butikken dem), returfristen på 14 dage fra fortrydelsesmeddelelsen, og at forbrugeren kun hæfter for værdiforringelse ved håndtering ud over det nødvendige for at fastslå varens art, egenskaber og funktion. (*Forbrugerftaleloven § 24*)
9. At alle betalinger inkl. den billigste standardlevering tilbagebetales **senest 14 dage** efter modtaget fortrydelsesmeddelelse, med samme betalingsmiddel og uden gebyr for forbrugeren – med mulighed for at tilbageholde, indtil varen eller returdokumentation er modtaget. (*Forbrugerftaleloven § 22, stk. 1*)
10. Oplysning om at **købelovens mangelsregler** gælder, dvs. den 2-årige reklamationsfrist og beføjelserne afhjælpning, omlevering, forholdsmæssigt afslag og ophævelse – samt om eventuel eftersalgsservice og

handelsmæssig garanti, der aldrig må præsenteres som erstatning for de lovbestemte rettigheder. (*Købeloven § 83, stk. 1*)

11. En **bekræftelse af aftalen på varigt medium** inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved levering, indeholdende § 8-oplysningerne. Vilkårene skal desuden kunne lagres eller gengives af kunden, og der skal være tekniske værktøjer til at finde og rette indtastningsfejl før bestillingen. (*Forbrugerftaleloven § 13, stk. 1*)
12. Klageadgang: butikkens egen fremgangsmåde ved klager, en e-mailadresse og henvisning til det relevante klageorgan (Forbrugerklagenævnet/Nævnenes Hus eller et godkendt privat ankenævn). Bemærk at den lovhenviste EU-onlineplatform er nedlagt pr. 20. juli 2025, så et link dertil skal fjernes. (*Forbrugerklageloven § 5, stk. 1*)

LOV

Forbrugerftaleloven § 8, stk. 1

Forbrugerftaleloven § 11, stk. 4

Forbrugerftaleloven § 12, stk. 2

Forbrugerftaleloven § 13, stk. 1

Forbrugerftaleloven § 18, stk. 2

Forbrugerftaleloven § 19, stk. 1

Forbrugerftaleloven § 22, stk. 1

Forbrugerftaleloven § 24

Forbrugerklageloven § 5, stk. 1

Købeloven § 74, stk. 1

Købeloven § 83, stk. 1

Markedsføringsloven § 6, stk. 2

§ 3 Fjernsalg, forbrugerbegrebet og det ufravigelige gulv

Handelsbetingelser til en webshop skal skrives på et retligt grundlag, hvor tre lag ligger oven på hinanden. Nederst ligger **aftalefriheden**: du bestemmer selv, hvad du sælger, til hvilken pris og på hvilke leveringsvilkår. Midt i ligger de **ufravigelige forbrugerregler**: [forbrugerftaleloven § 33](#) fastslår kort og godt, at loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, og [købeloven § 1, stk. 2](#) gør bl.a. §§ 73-79 og §§ 81-87 præceptive i forbruger køb. Øverst ligger **rimelighedskontrollen** i aftalelovens §§ 36 og 38 c, som rammer selv vilkår, der ikke direkte strider mod en paragraf.

Afgrænsningen af, hvem der er forbruger, er ikke butikkens valg. Efter [§ 2, stk. 1](#) er det afgørende, om modparten hovedsagelig handler uden for sit erhverv, og efter stk. 2 har den erhvervsdrivende **bevisbyrden** for, at en aftale ikke er en forbrugerftale. Samme fordeling gælder oplysningskravene: [§ 7, stk. 1](#) lægger bevisbyrden hos butikken. Et vilkår om, at "kunden erklærer at handle som erhvervsdrivende", eller en afkrydsningsboks om at man "har læst og accepteret betingelserne", flytter ikke bevisbyrden.

En fjernsalgsaftale opstår, når aftalen frem til og med indgåelsen udelukkende er indgået ved fjernkommunikation som led i et organiseret system, jf. [§ 3, nr. 4](#). Forbrugerklagenævnet har med den betragtning givet en kunde fortrydelsesret, selv om varen blev afhentet og betalt i en fysisk butik, fordi bestillingen blev afgivet i webshoppens indkøbskurv – og har omvendt anvendt dansk ret på et køb hos en svensk netbutik, fordi hjemmesiden var på dansk med danske priser og kontaktoplysninger. Forbrugerombudsmanden har tilsvarende udtalt, at danske webshops, der markedsfører sig i EU/EØS, skal overholde dansk forbrugerbeskyttelse **og** eventuelle strengere regler i forbrugers bopælsland. Handelsbetingelserne kan altså ikke "vælge sig ud" af markedet ved en lovvalgsklausul; [§ 32](#) sikrer forbrugeren ufravigelige EØS-regler, uanset hvad kontrakten siger.

LOV

Forbrugerftaleloven § 2, stk. 1

Forbrugerftaleloven § 3

Forbrugerftaleloven § 7, stk. 1

Forbrugerftaleloven § 32

Forbrugerftaleloven § 33

Købeloven § 1, stk. 2

PRAKSIS	Forbrugerklagenævnet · Forbrugerklagenævnet: Lovvalg og reklamationsret ved køb hos udenlandsk internetfirma med dansksproget hjemmeside	27.09.2007
	Forbrugerombudsmanden · Forbrugerombudsmandens vurdering af fortrydelsesret ved salg via webshop til EU/EØS-lande	21.08.2014

§ 4 Hvor i købsflowet skal oplysningerne stå?

Det er sjældent *indholdet* af handelsbetingelserne, der fælder en webshop – det er **placeringen**. Loven arbejder med tre niveauer. For det første skal § 8-oplysningerne gives eller stilles til rådighed inden aftaleindgåelsen med midler tilpasset teknikken, jf. § 11, stk. 1; på hjemmesider med elektronisk handel skal leveringsbegrænsninger og accepterede betalingsmidler stå klart og let læseligt **senest ved bestillingsprocessens begyndelse**, jf. § 11, stk. 4. For det andet skal et udvalg af de mest indgribende oplysninger – varens egenskaber, totalpris, abonnementsudgifter, aftalens varighed og minimumsbinding – gentages "tydeligt og i fremhævet form" **umiddelbart før** bestillingen afgives, jf. § 12, stk. 1. For det tredje skal aftalen bekræftes på varigt medium senest ved levering, jf. § 13, stk. 1.

Det er dette andet niveau, der oftest svigter. Højesterets dom af 7. december 2023 om tre netbutikker viser konsekvensen: når abonnementsforpligtelsen hverken fremgik af ordresiden eller indgik i den samlede pris, kunden godkendte, var forbrugerne ikke bundet efter § 12, stk. 3 – og selskaberne blev påbudt at tilbagebetale alle ikke-forældede opkrævninger med renter fra hver enkelt betaling, jf. [markedsføringsloven § 24, stk. 1, nr. 2](#). Bestemmelsen gennemfører [artikel 8, stk. 2, i forbrugerrettighedsdirektivet](#), som EU-Domstolen har fortolket rent tekstbaseret i Fuhrmann-2 (C-249/21) og udvidet til betingede betalingsforpligtelser i Conny (C-400/22).

På prissiden gælder et parallelt krav: uundgåelige omkostninger skal oplyses i **umiddelbar tilknytning til prisen**, jf. [markedsføringsloven § 6, stk. 3](#). Forbrugerombudsmanden har indskærpet dette over for en webshop, hvis fragtinformation forsvandt ved scroll, over for en butik der reklamerede "gratis fragt – uanset beløb" og alligevel opkrævede et gebyr for tunge varer, og over for en onlineauktion, der først viste salær og moms sent i flowet. Ved online-supermarkeder er der dog accepteret en løsning med et gennemgående varevognsikon, fordi forbrugerne har en vis forventning om leveringsomkostninger. Endelig kræver [e-handelsloven § 10](#) og § 11 oplysning om de tekniske led i aftaleindgåelsen, om aftalen opbevares, om sprog – og værktøjer til at finde og rette indtastningsfejl før ordren afgives.

LOV

[E-handelsloven § 10, stk. 1](#)
[Forbrugeraftaleloven § 11, stk. 4](#)
[Forbrugeraftaleloven § 12, stk. 1](#)
[Forbrugeraftaleloven § 13, stk. 1](#)
[Markedsføringsloven § 6, stk. 3](#)

PRAKSIS	Højesteret · Højesteret påbyder tre selskaber at tilbagebetale millioner for ulovlige abonnementsfælder	07.12.2023
	EU-Domstolen · Oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler med betinget betalingsforpligtelse: Fortolkning af begrebet "ordre med betalingsforpligtelse"	30.05.2024
	EU-Domstolen · Fortolkning af betalingsoplysninger ved e-handel: Betydningen af teksten på bestillingsknappen	07.04.2022
	Forbrugerombudsmanden · Krav om tydelig oplysning af fragtomkostninger i umiddelbar tilknytning til prisen	31.05.2024
	Forbrugerombudsmanden · Webshop's prisoplysninger om "gratis fragt" og gebyr for "tung vare" var vildledende	27.09.2021

§ 5

Fortrydelsesretten: fristen, undtagelserne og pengene tilbage

Fortrydelsesretten er den enkeltbestemmelse, hvor forkerte handelsbetingelser koster mest. Udgangspunktet er 14 dage regnet fra varens fysiske modtagelse – eller fra aftalens indgåelse ved tjenesteydelser og digitalt indhold uden fysisk medium, jf. § 19, stk. 2. Forbrugeren udøver retten ved en **utvetydig erklæring**, jf. § 20, stk. 1; Forbrugerklagenævnet har accepteret formuleringer som "jeg ønsker at hæve købet" og "jeg afbestiller" som gyldig fortrydelse, og retten kan udøves allerede før levering. Ved fortrydelse ophører begge parter opfyldelsespligt, jf. § 21.

Fra **19. juni 2026** skal en webshop desuden have en **fortrydelsesfunktion**, jf. § 20 a (indsat ved [lov nr. 723 af 20. juni 2025](#)). Funktionen skal være mærket »Fortryd aftale« eller en tilsvarende utvetydig formulering, have en fremtrædende plads og være tilgængelig uafbrudt, indtil fortrydelsesfristen udløber. Forbrugeren udfylder en kort onlineerklæring (navn, hvilken aftale og hvor bekræftelsen skal sendes hen) og indsender den med en knap mærket »Bekræft fortrydelse«. Butikken skal derefter uden unødigt forsinkelse sende en kvittering på varigt medium med erklæringens indhold samt dato og tidspunkt for indsendelsen. Funktionen er et supplement - forbrugeren kan fortsat fortryde på andre måder efter § 20.

Sanktionen for manglende oplysning er skarp: er oplysningen efter § 8, stk. 1, nr. 11 ikke givet på varigt medium, løber fristen først fra det tidspunkt, den gives, og udløber senest **12 måneder efter** 14-dagesperioden, jf. § 19, stk. 4. Samtidig hæfter forbrugeren slet ikke for værdiforringelse, jf. § 24, stk. 5. Forbrugerklagenævnet har på det grundlag godkendt en returnering til en underleverandørs adresse, fordi butikken ikke havde oplyst korrekt fremgangsmåde. Er butikens fortrydelsesvejledning derimod korrekt, hæfter forbrugeren for værdiforringelse ved håndtering ud over det nødvendige – nævnet har fx skønsmæssigt fastsat 500 kr. for en espressomaskine, hvorpå der var brygget ca. 20 kopper kaffe.

Undtagelseskatalogets 15 punkter i § 18, stk. 2 skal fortolkes snævert. Forbrugerombudsmanden har afvist, at reb og kæder solgt i metermål eller senge konfigureret af standardvalg er "fremstillet efter forbrugers specifikationer", og har underkendt et generelt vilkår om, at bestillingsvarer var undtaget. EU-Domstolen har i sagen om en madras fastslået, at hygiejneundtagelsen i § 18, stk. 2, nr. 5 ikke omfatter madrasser med brudt plastemballage. Ved digitalt indhold bortfalder retten kun, hvis forbrugeren har givet forudgående udtrykkeligt samtykke, har anerkendt rettens bortfald, og butikken har bekræftet begge dele, jf. § 25, stk. 3.

Pengesiden er lige så fast: alle beløb inkl. den billigste standardlevering skal tilbage senest 14 dage, med samme betalingsmiddel og uden gebyr, jf. § 22, stk. 1 og 2. Forbrugeren afholder de direkte returudgifter – men **kun** hvis det er oplyst efter § 8, stk. 1, nr. 14; ellers bærer butikken dem, jf. § 9, stk. 3. Forbrugerklagenævnet har underkendt fradrag for "administration" og "værdiforringelse" ved en fortrydelse afgivet før afsendelse. Til gengæld viser nævnets madras-afgørelse, at forbrugeren mister retten, hvis varen ikke returneres inden 14 dage efter meddelelsen – en tvist om fradragets størrelse berettiger ikke til at holde varen tilbage.

LOV

[Forbrugeraftaleloven § 19, stk. 2](#)
[Forbrugeraftaleloven § 20, stk. 1](#)
[Forbrugeraftaleloven § 22, stk. 1](#)
[Forbrugeraftaleloven § 24, stk. 5](#)
[Forbrugeraftaleloven § 25, stk. 3](#)

PRAKSIS

Forbrugerklagenævnet · Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen	15.10.2019
Forbrugerklagenævnet · Forbruger hæfter for værdiforringelse af espressomaskine ved fortrydelse	15.10.2019
Forbrugerklagenævnet · Manglende oplysning om fortrydelsesret: Returnering til afsender godkendt	24.09.2009
Forbrugerklagenævnet · Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling	27.08.2007

Forbrugerombudsmanden · Skræddersyede senge og fortrydelsesret: Er de omfattet af undtagelsen i Forbrugeraftaleloven?	20.03.2015
Forbrugerombudsmanden · Vilkår om undtagelse af fortrydelsesret for bestillingsvarer i strid med Forbrugeraftaleloven	17.08.2011

Vedtagelse og urimelige vilkår – hvornår binder betingelserne overhovedet?

§ 6

Et vilkår binder kun, hvis det er **vedtaget**. EU-Domstolen har i C-263/22 fastslået, at gennemsigtighedskravet i direktivet om urimelige kontraktvilkår ([direktiv 93/13/EØF](#)) skal fortolkes bredt: forbrugeren skal **altid** have mulighed for inden aftaleindgåelsen at gøre sig bekendt med samtlige vilkår, og et byrdefuldt vilkår, som forbrugeren ikke har kunnet læse, binder ikke. I dansk ret spejles dette af [aftaleloven § 38 b, stk. 2](#), hvorefter skriftlige forbrugervilkår skal udarbejdes klart og forståeligt, og af stk. 1, der fortolker tvivl til forbrugerens fordel og lægger bevisbyrden for individuel forhandling hos den erhvervsdrivende. Praktisk betyder det, at jo mere byrdefuldt et vilkår er, jo tættere på købsknappen skal det stå – en linkboks i footeren rækker ikke.

Selv vedtagne vilkår kan tilsidesættes. Efter [aftaleloven § 38 c, stk. 1](#) gælder § 36 i forbrugeraftaler med den skærpelse, at et vilkår, der er i strid med hæderlig forretningsskik og skaber betydelig skævhed til skade for forbrugeren, kan ændres eller tilsidesættes – og forbrugeren kan kræve resten af aftalen opretholdt uændret. Forbrugerombudsmanden har på det grundlag underkendt et vilkår om ensidig ændring af priser og gebyrer uden individuelt varsel som urimeligt og ugyldigt, og har afvist gebyrer ved opsigelse af et abonnement, fordi de gjorde den ufravigelige opsigelsesret i [§ 28, stk. 1](#) illusorisk. En påbudssag mod en webshop ramte fire klassikere på én gang: begrænsning af fortrydelsesretten ved brudt forsegling, generelt annulleringsforbehold, to måneders reklamationsfrist og en værnetingsklausul.

Et særligt praktisk spørgsmål er, **hvornår aftalen er indgået**. Mange betingelser indeholder et forbehold om, at bindende aftale først opstår ved en separat ordrebekræftelse. Forbrugerklagenævnet har accepteret, at et sådant forbehold kan være tilstrækkeligt tydeligt tilkendegivet – men fandt alligevel, at butikken var bundet, fordi den automatisk genererede "tak for din bestilling"-mail med ordrenummer, samlet pris og forsendelsesoplysninger ikke fremhævede, at ordren blot var et ubesvaret tilbud. Omvendt kan en forbruger ikke fastholde et køb til en **åbenlys** prisfejl, jf. [aftaleloven § 32, stk. 1](#), hvor nævnet har afvist et krav om levering af en klapvogn til 250 kr. mod en normalpris på 4.499 kr.

LOV	Aftaleloven § 36, stk. 1	Aftaleloven § 38b, stk. 1	Aftaleloven § 38c, stk. 1
	Forbrugeraftaleloven § 28, stk. 3	Retsplejeloven § 245, stk. 2	
PRAKSIS	EU-Domstolen · Forbrugerbeskyttelse og gennemsigtighed: Krav om forudgående kendskab til udelukkelsesvilkår i forsikringsaftaler		
	Forbrugerombudsmanden · Urimeligt aftalevilkår om ensidig ændring af priser og gebyrer uden varsel		
	Forbrugerombudsmanden · Ulovlige og urimelige kontraktvilkår i webshops forretningsbetingelser		
	Forbrugerklagenævnet · Bindende aftale om køb af sko og træningstrøje trods prisfejl og forbehold i handelsbetingelser		

§ 7 Håndhævelse: påbud, bøder og klagenævn

Handelsbetingelser håndhæves ad tre spor. **Civilretligt** kan forbrugeren gøre gældende, at et vilkår er uvirksomt eller aftalen ikke bindende – og bringe sagen for Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat ankenævn efter [forbrugerklage-loven § 9](#). Taber butikken, betaler den ikke bare kravet, men også sagsomkostninger til Nævnenes Hus. Se den løbende nævnspraksis i oversigterne over [forbrugerklager over varer og tjenester](#) og [mangelsbeskyttelse](#).

Markedsføringsretligt fører Forbrugerombudsmanden tilsyn. Forhandlingsprincippet i [markedsførings-loven § 28, stk. 1](#) betyder, at de fleste sager ender med en indskærpelse og en tilretning – men tilsidesættes et tilsagn, kan der meddeles påbud efter stk. 2, og domstolene kan efter [§ 24, stk. 1](#) nedlægge forbud, erklære aftaler ugyldige og påbyde genoprettelse, herunder tilbagebetaling. Højesterets abonnementsdom af 7. december 2023 er det klareste eksempel. Bødeudmålingen sker efter [§ 37, stk. 3 og 6](#), og ved overtrædelser der rammer forbrugere i mindst to andre medlemsstater, kan bøden nå 4 pct. af omsætningen i de berørte lande, jf. [§ 37, stk. 8](#). Baggrunden findes i praksisoversigterne om [vildledende markedsføring online](#) og [forbrugerbeskyttelse](#).

Strafferetligt er selve oplysningssvigtet sanktioneret: [forbruger-aftale-loven § 34, stk. 1](#) straffer med bøde overtrædelse af bl.a. [§ 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24](#) samt [§§ 8 a, 10, 11 og 13](#), og juridiske personer kan ifalde strafansvar efter stk. 3. En webshop, der ikke oplyste om 14 dages fortrydelsesret, blev således idømt en bøde på 20.000 kr. ved byretten, hvor det blev tillagt skærpende vægt, at hjemmesiden ikke blev rettet efter Forbrugerombudsmandens henvendelse. Også bødeloftet på 4 pct. af omsætningen gælder her, jf. [§ 34, stk. 4](#).

To praktiske noter til opdateringen af eksisterende betingelser: den EU-onlineplatform for tvistbilæggelse, som [forbrugerklage-loven § 5](#) kræver et link til, blev **nedlagt pr. 20. juli 2025** ved [forordning \(EU\) 2024/3228](#), så et fortsat link peger på en død side og bør erstattes af en henvisning til det relevante danske klageorgan. Og gebyrvilkår skal tjekkes mod [betalings-loven § 121, stk. 2 og 3](#): der må slet ikke opkræves gebyr for de kort, hvis interbankgebyrer er reguleret i interbankgebyr-forordningen, og for øvrige betalingsinstrumenter må gebyret aldrig overstige butikkens egne omkostninger ved transaktionen. Yderligere fortrydelsespraksis er samlet i oversigten om [fortrydelsesret ved fjernsalg](#).

LOV

[Betalings-loven § 121, stk. 2](#)
[Forbruger-aftale-loven § 34, stk. 1](#)
[Forbrugerklage-loven § 5, stk. 1](#)
[Markedsførings-loven § 24, stk. 1](#)
[Markedsførings-loven § 28, stk. 2](#)
[Markedsførings-loven § 37, stk. 3](#)

PRAKSIS

Forbrugerombudsmanden · Ulovlig opkrævning af betaling før levering i webshop og fysisk butik	26.03.2024
Forbrugerombudsmanden · Højesteret pålægger netbutikker at tilbagebetale uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger grundet mangelfuld oplysning	07.12.2023
Forbrugerombudsmanden · Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbruger-aftale-loven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt	16.03.2022
Forbrugerombudsmanden · Webshops krav om forudbetaling i "Buy from Boat"-proces i strid med god markedsføringsetik	05.11.2021
Forbrugerombudsmanden · Bøde for manglende oplysning om fortrydelsesret på webshop	17.07.2014

§ 8 Typiske faldgruber

Købsknappen siger "Bestil" – og aftalen binder derfor ikke. Efter [forbruger-aftale-loven § 12, stk. 2](#) skal knappen være mærket »ordre med betalingsforpligtelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering, og efter stk. 3 er forbrugeren **alene bundet, hvis stk. 1 og 2 er overholdt**. EU-Domstolen fastslog i Fuhrmann-2 (C-249/21), at vurderingen udelukkende beror på teksten *på selve knappen* – resten af bestillingsflowet er irrelevant – og

i Conny (C-400/22), at kravet også gælder, når betalingsforpligtelsen er betinget af en fremtidig begivenhed. Konsekvensen er ikke en bøde, men at hele købet kan rulles tilbage.

Abonnementet er gemt i vilkårene i stedet for fremhævet i flowet. Højesteret pålagde 7. december 2023 tre netbutikker at tilbagebetale samtlige ikke-forældede abonnementsopkrævninger, fordi det ikke fremgik klart og tydeligt på ordresiden, at køb til "medlemspris" udløste et løbende abonnement. Fremgangsmåden blev betegnet som "groft vildledende og klart retsstridig", og der blev tilkendt renter helt fra hver enkelt opkrævning. En henvisning i de generelle betingelser eller en faktura bag et log-in redder ikke oplysningspligten.

Fortrydelsesoplysningen gives kun på hjemmesiden – ikke på varigt medium. Fortrydelsesfristen løber først fra den dag, forbrugeren har modtaget oplysningerne efter § 8, stk. 1, nr. 11 på et **varigt medium**, jf. § 19, stk. 3. Er de aldrig givet, udløber retten først op til **12 måneder** efter 14-dagesperioden, jf. § 19, stk. 4 – og forbrugeren hæfter samtidig ikke for værdiforringelse. Forbrugerklagenævnet har flere gange forlænget fristen alene med den begrundelse, at oplysningen kun stod på hjemmesiden. Manglende fortrydelsesoplysning på en webshop har desuden udløst bøde ved byretten.

Egne, snævrere fortrydelsesvilkår: "8 dage", "ubruds emballage", "ikke taget i brug", "bestillingsvarer undtaget". Undtagelserne i § 18, stk. 2 er udtømmende og skal fortolkes snævert. Forbrugerombudsmanden har afvist, at standardvarer i valgfrie mål eller møbler samlet af standardvalg er "fremstillet efter forbrugers specifikationer", og EU-Domstolen har fastslået, at en madras med brudt plastemballage ikke er en hygiejneundtaget vare. Et vilkår, der betinger fortrydelse af ubruds emballage eller manglende ibrugtagning, er derfor uvirksomt efter § 33 – og udgør samtidig en overtrædelse af god markedsføringsskik.

Reklamationsretten forkortes, eller garantien sælges som erstatning for loven. Vilkår om, at mangler skal påberåbes inden fx to måneder, eller at der kun ydes "1 års garanti", strider mod den ufravigelige 2-årige reklamationsfrist i købeloven § 83, stk. 1, jf. § 1, stk. 2. Forbrugerombudsmanden har givet påbud om at fjerne netop sådanne vilkår fra en webshops forretningsbetingelser. En handelsmæssig garanti er kun et **tillæg**, og garantierklæringen skal udtrykkeligt oplyse, at de lovbestemte rettigheder ikke berøres, jf. [markedsføringsloven § 17, stk. 2](#).

Frugt og gebyrer dukker først op i kurven ("drip pricing"). Uundgåelige leveringsomkostninger og tillægsgebyrer skal oplyses klart i umiddelbar tilknytning til prisen – også på produktoversigten. Forbrugerombudsmanden har indskærpet reglerne over for webshops, der viste frugt i en bjælke, som forsvandt ved scroll, der reklamerede "gratis frugt" og alligevel opkrævede et "tung vare"-gebyr, og som først viste salær og moms i kurven. Sådan markedsføring er en vildledende udeladelse efter [markedsføringsloven § 6, stk. 1](#) og kan straffes med bøde efter § 37, stk. 3.

Betaling trækkes før afsendelse – uden udtrykkelig aftale. Købelovens samtidighedsgrundsætning betyder, at forbrugeren som udgangspunkt ikke skal betale, før varen afsendes. Forbrugerombudsmanden har gentagne gange fastslået, at automatisk træk før afsendelse er i strid med [markedsføringsloven § 3, stk. 1](#) og § 4, medmindre forudbetaling er udtrykkeligt aftalt **og** sagligt og rimeligt begrundet – og har afvist "leveringssikkerhed" som begrundelse. Et standardvilkår om forudbetaling er altså ikke i sig selv nok.

Forbehold om at kunne annullere ordren – og om værneting og ensidige ændringer. Forbrugerklagenævnet har pålagt en webshop at levere til den annoncerede pris, fordi den automatiske "tak for din bestilling"-mail ikke tydeligt tog forbehold for, at aftalen først var bindende ved en senere ordrebekræftelse; generelle forbehold i betingelserne var ikke nok. Vilkår om ensidig ændring af priser og gebyrer uden individuelt varsel er kendt

urimelige og ugyldige efter [aftaleloven § 36](#), jf. § 38 c, og en forudgående værnetingsaftale binder slet ikke forbrugeren, jf. [retsplejeloven § 245, stk. 2](#).

§ 9 Relaterede dokumenter

- [Privatlivspolitik](#) – Oplysningspligten efter GDPR art. 13-14 omsat til ét dokument – hvad den skal indeholde, og hvad Datatilsynet slår ned på
- [Samtykkeerklæring \(GDPR\)](#) – Gyldigt samtykke som behandlingsgrundlag – frivilligt, specifikt, informeret og dokumenterbart (art. 4, nr. 11 og art. 7)
- [Databehandlersaftale](#) – Den lovpligtige aftale mellem dataansvarlig og databehandler efter GDPR art. 28 – krav, indhold og faldgruber
- [IT-kontrakt \(systemleverance/SaaS\)](#) – Kontrakten om softwareleverancer og cloud-drift – K-standarderne, agile leverancer, SLA'er og exit

REFERENCE Lovgrundlag

8 paragraffer

Aftaleloven § 38c	stk. 1	Forbrugerftaleloven § 8	stk. 1
Forbrugerftaleloven § 12	stk. 3	Forbrugerftaleloven § 18	stk. 2
Forbrugerftaleloven § 19	stk. 4	Forbrugerftaleloven § 33	
Købeloven § 1	stk. 2	Købeloven § 83	stk. 1

MATERIALE Citerede afgørelser

22 afgørelser

HØJESTERET · ØVERSTE INSTANS

1

07.12.2023	Højesteret påbyder tre selskaber at tilbagebetale millioner for ulovlige abonnementsfælder	4440-5326
------------	--	-----------

EU-DOMSTOLEN · EUROPÆISK DOMSTOL

3

30.05.2024	Oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler med betinget betalingsforpligtelse: Fortolkning af begrebet "ordre med betalingsforpligtelse"	C-400/22
20.04.2023	Forbrugerbeskyttelse og gennemsigtighed: Krav om forudgående kendskab til udelukkelsesvilkår i forsikringsaftaler	C-263/22
07.04.2022	Fortolkning af betalingsoplysninger ved e-handel: Betydningen af teksten på bestillingsknappen	C-249/21

FORBRUGEROMBUDSMANDEN · NÆVN / KLAGEINSTANS

12

17.12.2024	Urimeligt aftalevilkår om ensidig ændring af priser og gebyrer uden varsel
------------	--

31.05.2024	Krav om tydelig oplysning af fragtomkostninger i umiddelbar tilknytning til prisen
26.03.2024	Ulovlig opkrævning af betaling før levering i webshop og fysisk butik
07.12.2023	Højesteret pålægger netbutikker at tilbagebetale uretmæssigt opkrævede abonnementsbetalinger grundet mangelfuld oplysning
16.03.2022	Dansk møbelvirksomhed kritiseres for manglende overholdelse af forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret og oplysningspligt
05.11.2021	Webshops krav om forudbetaling i "Buy from Boat"-proces i strid med god markedsføringsskik
27.09.2021	Webshop's prisoplysninger om "gratis fragt" og gebyr for "tung vare" var vildledende
20.03.2015	Skræddersyede senge og fortrydelsesret: Er de omfattet af undtagelsen i Forbrugeraftaleloven?
21.08.2014	Forbrugerombudsmandens vurdering af fortrydelsesret ved salg via webshop til EU/EØS-lande
17.07.2014	Bøde for manglende oplysning om fortrydelsesret på webshop
01.07.2014	Ulovlige og urimelige kontraktvilkår i webshops forretningsbetingelser
17.08.2011	Vilkår om undtagelse af fortrydelsesret for bestillingsvarer i strid med Forbrugeraftaleloven

FORBRUGERKLAGENÆVNET · NÆVN / KLAGEINSTANS

6

31.05.2023	Bindende aftale om køb af sko og træningstrøje trods prisfejl og forbehold i handelsbetingelser	23/01132
15.10.2019	Fortrydelsesret ved køb af madras – manglende returnering af varen	18/11434
15.10.2019	Forbruger hæfter for værdiforringelse af espressomaskine ved fortrydelse	18/14282
24.09.2009	Manglende oplysning om fortrydelsesret: Returnering til afsender godkendt	01-08-8912
27.09.2007	Forbrugerklagenævnet: Lovvalg og reklamationsret ved køb hos udenlandsk internetfirma med dansksproget hjemmeside	2006-4051/7-1093
27.08.2007	Fjernsalg: Fortrydelse før afsendelse - Ret til fuld tilbagebetaling	2005-4031/7-1498