



KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN

Forbruger  
Europa



NÆVNESES HUS

# Det danske forbrugerklagesystem

2024



# Indhold

<b>Forord</b> .....	3
<b>Artikel</b> Det offentlige forbrugerklagesystem: <b>Udvikling af forbrugerretten igennem 50 år</b> .....	4
<b>Artikel</b> 20 år som formand i Ankenævnet på Energiområdet: <b>"Det handler altid om at finde det helt rigtige resultat"</b> .....	6
<b>Statistik</b> .....	8
Modtagne klager .....	9
Modtagne og afsluttede klager .....	12
Afviste klager .....	13
Forligte sager .....	14
Afgjorte sager og medhold til forbrugeren .....	15
Sagsbehandlingstid .....	16
Efterlevelse .....	17
Tendenser og væsentlige problemer .....	18
Vejledning til forbrugere .....	21
Sagkyndig bistand .....	22
Antal medarbejdere i de danske forbrugerklageinstanser .....	23
<b>Oversigt</b> De danske klage- og ankenævn .....	24



# Forord

Det er med stor glæde, at vi præsenterer den anden udgave af publikationen "Det danske forbrugerklagesystem".<sup>1</sup>

Formålet med publikationen er at synliggøre den betydningsfulde opgave, som de danske forbrugerklageinstanser udfører, og som hver eneste dag og gennem tusindvis af afgørelser årligt er med til at sikre velfungerende markeder og et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

Det er også et mål med publikationen, at den bidrager til udviklingen af det samlede forbrugerklagesystem og af de enkelte forbrugerklageinstanser gennem præsentation af sammenlignende data og statistik.

Endelig er det ambitionen, at publikationen kan bidrage med indsigt i hvilke områder, og i hvilke situationer danske forbrugere ofte anser det for nødvendigt at klage over en vare eller tjenesteydelse – og at publikationerne opfanger tendenser og udvikling over tid. En viden, der vil være til gavn og glæde for de politikudviklende og regulerende myndigheder såvel som andre interessenter. Publikationen er et supplement til de mange årsrapporter, som forbrugerklageinstanserne selv udgiver inden for de enkelte brancher.

Publikationens data- og statistikafsnit er i denne udgave af publikationen udvidet betydeligt sammenholdt med sidste års publikation. Foruden statistik fra 2023 indeholder den nu også sammenligninger henover årene. En stor tak til alle de forbrugerklageinstanser, der har leveret data og bemærkninger.

Også i år suppleres statistik og data med udvalgte artikler.

Du kan blandt andet læse et interview med dommer Poul Gorm Nielsen, der i 20 år har været formand for Ankenævnet på Energiområdet – det er præcis ligeså længe, som nævnet har eksisteret.

Du finder også en artikel om det offentlige forbrugerklagesystem og den sagsbehandling, der foregår hos Nævnenes Hus, hvor alle sager forsøges løst via et mæglingssmøde, inden sagen eventuelt fortsætter til behandling i Forbrugerklagenævnet.

Publikationen er udarbejdet af Forbruger Europa, der hører under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i samarbejde med Nævnenes Hus.

En helt særlig tak for input og sparring går til styregruppen bag "Netværk for forbrugerklageinstanser i Danmark". Styregruppen består af direktør og sekretariatschefer for Det finansielle ankenævn, Teleankenævnet, Ankenævn for biler og Ankenævn for Tekniske Installationer.



**Lars Arent** (th.)

Direktør  
Forbruger Europa

**Thomas Faust Ryborg** (tv.)

Områdechef, forbrug og erhverv  
Nævnenes Hus

<sup>1</sup> Det danske forbrugerklagesystem omfatter alle nationale klageinstanser, som forbrugere kan henvende sig til med en klagesag, hvis de er utilfredse med en vare eller en tjenesteydelse, de har købt hos en dansk erhvervsdrivende. Det er både offentlige og private klageinstanser, der tilsammen udgør det samlede danske forbrugerklagesystem.

## Artikel

# Det offentlige forbrugerklagesystem: Udvikling af forbrugerretten igennem 50 år

I alt 26 forbrugerklageinstanser i Danmark sikrer, at alle typer af forbrugerklager kan blive behandlet uden, at forbrugerne behøver at gå til de almindelige domstole. De danske forbrugerklageinstanser behandler årligt mange tusinde klagesager inden for forskellige brancher. Klageinstanserne tilbyder hjælp til løsning af klagesager, når det ikke er muligt for forbrugeren og den erhvervsdrivende at finde en løsning på egen hånd. Men her adskiller forbrugerklagenævnet sig lidt med et mæglingsteam, der hjælper forbrugere og erhvervsdrivende med at finde løsninger sammen. Denne artikel handler om det offentlige forbrugerklagesystem, og hvordan det understøtter det samlede forbrugerklagesystem i Danmark med både private og offentlige forbrugerklageinstanser.

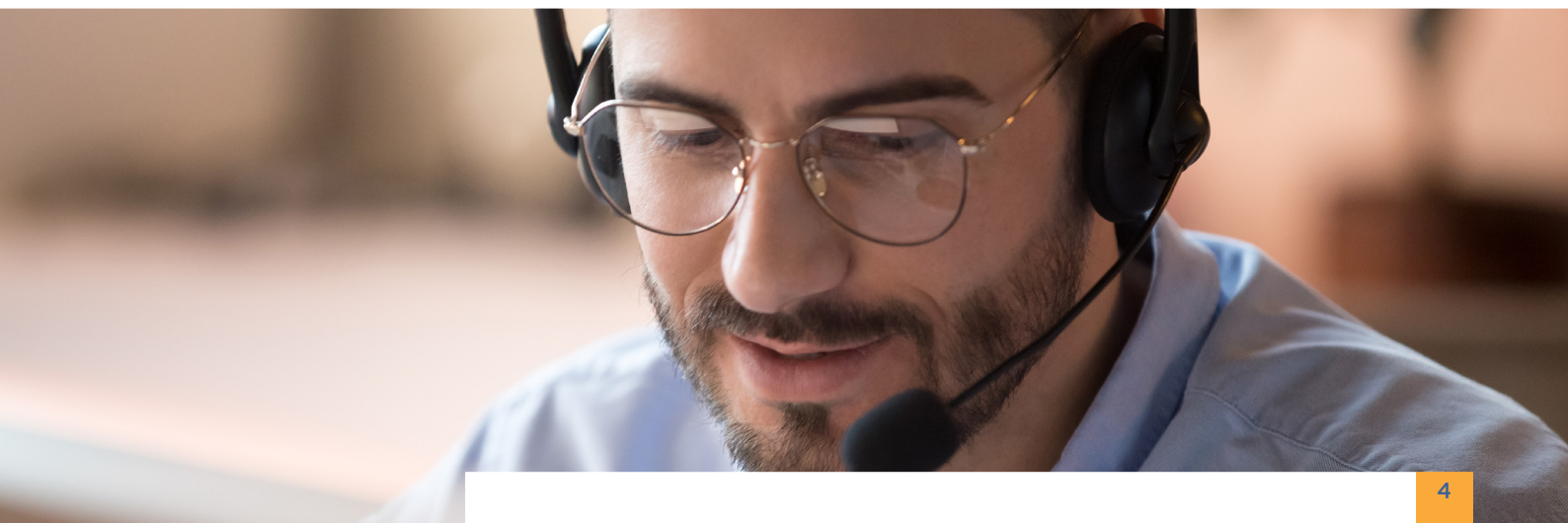
### Aftaler imellem forbrugere og erhvervsdrivende

Hver dag indgår danske forbrugere og erhvervsdrivende tusindvis af aftaler om køb af varer og ydelser. Selv om tilliden mellem forbrugere og erhvervsdrivende generelt er høj i Danmark, og det som regel går gnidningsfrit, når forbrugere og erhvervsdrivende handler, kan der nogle gange opstå uenigheder. Det kan for eksempel være, at det viser sig, at varen har mangler, måske er parterne uenige om prisen, eller forbrugeren mener, at aftalen mellem parterne indeholder urimelige aftalevilkår. I mange situationer løser forbrugeren og den erhvervsdrivende selv konflikten. Det sker dog alligevel tit, at de ikke kan blive enige om en løsning og derfor har behov for hjælp.

### Løsning af konflikter imellem forbrugere og erhvervsdrivende, når de er gået i hårdknude

I ethvert demokratisk retssamfund er det et sundhedstegn, at en borger og en virksomhed kan blive uenige om, hvornår aftalen er opfyldt. Ligeså naturligt er det, at de "stridende" parter har mulighed for at få vurderet deres sag af en uvildig tredjepart. Tredjeparten øger tilliden mellem parterne, og det medvirker til en øget effektivitet på markedet, hvis både forbrugeren og den erhvervsdrivende let kan få hjælp til at løse en konflikt. Når parterne er trygge, går det ofte lidt lettere med at finde en løsning.

Domstolene har efter grundloven den dømmende magt, og det kan i mange tilfælde være her sådanne sager havner, hvor udfaldet er en juridisk afgørelse – en dom. En retssag kan dog være forholdsvis lang og en dyr affære. I konflikter mellem forbrugere og erhvervsdrivende er kravet ofte på under 5.000 kr., og derfor er det naturligt, at sagen løses i Det offentlige forbrugerklagesystem, hvor de forbrugerretslige regler udfyldes og fortolkes til gavn for både forbrugere og erhvervsdrivende.



### **50 år med Det offentlige forbrugerklagesystem**

Det offentlige forbrugerklagesystem består af en mediationsfase, der varetages af Mæglingsteamet for Forbrugerklager i Nævnenes Hus, og en nævnfase i Forbrugerklagenævnet, der også sekretariatsbetjenes af Nævnenes Hus og har hjemmel i forbrugerklageloven. Forbrugerklagenævnet blev etableret i 1975 og har således i snart 50 år udviklet forbrugerretten i Danmark.

Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet er upartiske og neutrale, når de bidrager til at løse konflikter mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Begge repræsenterer alene samfundets interesse i at sikre, at forbrugere og erhvervsdrivende enkelt, effektivt og billigt kan få løst de konflikter, der næppe ville finde vej til domstolene.

### **50.000 løste sager**

Siden indførelsen af mediationsfasen har Mæglingsteamet for Forbrugerklager hjulpet omkring 50.000 forbrugere og erhvervsdrivende med at løse deres konflikter. I de tilfælde, hvor det ikke er lykket forbrugerne og de erhvervsdrivende at finde løsninger sammen, har Forbrugerklagenævnet efterfølgende afgjort sagen imellem parterne ved at træffe en juridisk afgørelse. I alle tilfælde har forbrugerne og de erhvervsdrivende på den måde fået en endelig afklaring, hvad enten det har været en frivillig løsning eller en nævnsafgørelse, der har fastslået retsstillingen imellem dem, og som parterne herefter har kunne rette sig efter.

### **Mediation af forbrugertvister**

Fordelene ved at sagen bliver løst hos Mæglingsteamet for Forbrugerklager er, at det giver mulighed for, at parterne kan finde en frivillig løsning sammen. På den måde er begge parter tilfredse med løsningen, sagsbehandlingstiden er kortere – typisk omkring 30 dage – og udgifterne for parterne er begrænsede. Omkostningerne for det offentlige er også langt lavere, når parterne finder en løsning sammen, fremfor hvis Forbrugerklagenævnet eller domstolene afgør sagen.

Forbrugeren betaler et gebyr på 100 kr. i mediationsfasen, og for den erhvervsdrivende koster det ikke noget ud over den eventuelle betaling, som parterne bliver enige om. Løser parterne ikke sagen, og vælger forbrugeren at klage til Forbrugerklagenævnet, og får medhold i sin klage, skal den erhvervsdrivende ud over det tabte beløb også betale 6.000 kr. i sagsomkostninger til Nævnenes Hus.

Mæglingsteamet har efter forbrugerklageloven til opgave at bidrage til dialogen mellem parterne, for at parterne har mulighed for at få talt sagen igennem og om muligt løse den – sammen. Mæglingen imellem parterne foregår i telefonmæglingsskonferencer, og parterne kan altså bogstaveligt talt tale sig frem til en løsning med hinanden.

Mæglingsteamet vejleder også både forbrugeren og den erhvervsdrivende om de generelle regler på forbrugerområdet og praksis fra Forbrugerklagenævnet. Det gør, at parterne har et oplyst grundlag at indgå en aftale på, hvilket er en af kerneopgaverne.

Det offentlige forbrugerklagesystem har stor betydning for udviklingen af forbrugerretten i Danmark og er et vigtigt bidrag til retssikkerheden for både forbrugere og erhvervsdrivende.



## Artikel

# 20 år som formand i Ankenævnet på Energiområdet: **"Det handler altid om at finde det helt rigtige resultat"**

Formand Poul Gorm Nielsen og Ankenævnet på Energiområdet har 20-års jubilæum i 2024. Dommeren har været med fra start og har på alle måder deltaget i den udvikling, som nævnet har været igennem: Fra én ansat til professionelt sekretariat, fra monopol til konkurrence. For Poul er nøgleordene ordentlighed og grundighed.

Der sker meget på tyve år. Men for Ankenævnet på Energiområdet har der alligevel været ét fast holdepunkt, nemlig formanden, dommer Poul Gorm Nielsen, der søgte stillingen i 2004. Han havde ikke noget særligt kendskab til energiområdet, men havde meget erfaring som dommer ved Københavns Byret.

Han søgte stillingen, fordi han fik mulighed for at være en del af et nævn, der bygger bro mellem forbrugere og erhvervsliv inden for et område, som alle er i berøring med. At nævnet skulle bygges op fra start var kun et plus.

### **Fra monopol til konkurrence. Fra enmandshær til sekretariat.**

Ankenævnet på Energiområdet kom til verden som et vigtigt skridt i at frigive elmarkedet. I 2003 var det nemlig ikke længere sådan, at de store energiselskaber havde eneret til at sælge el til forbrugerne – i stedet kunne alle forbrugere nu frit vælge elselskab. Det kaldte på et nævn, der kunne hjælpe forbrugere og elselskaber med at komme i dialog og skabe de bedst mulige rammer for samarbejde og et transparent system.

På trods af nye tiltag og store ændringer har Poul gennem alle årene oplevet den samme tilgang fra branchen:

"Branchen har altid været præget af ordentlighed. Det, der er så godt ved det her nævn, det er, at brancheorganisationerne bag etableringen af nævnet virkelig ønsker, at forbrugerne skal have ordentlige forhold. De er topengagerede, og det har de været fra start."

Ankenævnet startede med at blive betjent af et sekretariat bestående af ansatte i det daværende Energitilsyn. I dag betjenes nævnet af et sekretariat, der ligger i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Frigivelsen af elmarkedet har også gjort, at der er kommet nogle aktører på banen, der er noget mere aggressive i deres markedsføring, end ankenævnets dommer tidligere har set:

"Det er meget nyt, at et elselskab ikke svarer, når sekretariatet rækker ud til dem, fordi en forbruger har klaget," siger Poul og fortsætter:

"Konkurrence er sundt, men det kan selvfølgelig også give plads til virksomheder, der bruger ufine metoder. Her er det altafgørende, at vi har et velfungerende nævn, hvor vi vurderer sagerne hele vejen rundt, så vi kan være klare i mælet om, hvornår reglerne bliver fulgt, og hvornår de ikke bliver fulgt. Og det synes jeg, vi har."

### **Ordentlighed. Grundighed.**

Ordene 'ordentlighed' og 'grundighed' går igen, når Poul beskriver sit arbejde. Det er værdier, som han vægter højt hos sig selv, og hos de mennesker han arbejder sammen med. Grundprincipper, som han ikke viger fra.

Det er også derfor, han virkelig værdsætter nævnsarbejdet: "Det er håndværket bag afgørelserne, der er det helt centrale. Arbejdet med at komme frem til de helt rigtige løsninger gennem dialog og gode, gennemarbejdede argumenter."

Måske fordi det er håndværket, diskussionerne og grundigheden, der især betyder noget for Poul, kan han ikke fremhæve nogle højdepunkter fremfor andre: "Det hele har været et højdepunkt. Men nok især når vores afgørelser skaber klarhed på et område, som både branchen og forbrugere kan følge."

Og så må man jo være havnet det rigtige sted.

### **Det helt rigtige resultat**

Selvom energiområdet ser markant anderledes ud nu end i 2004, er det stadig målet om at finde frem til de helt rigtige resultater, der er altoverskyggende for Poul. Efter 20 år ser han stadig frem til nævnsmøderne:

"Nævnsmedlemmerne er forberedte til fingerspidserne, og sagerne er godt forberedt af ankenævnets sekretariat. Til nævnsmøderne har vi nogle virkelig gode, saglige diskussioner. Både når vi er enige, og når vi en sjælden gang er uenige".

Området har ændret sig, og det samme har Ankenævnet på Energiområdet, men visionen er den samme: "Vi skal finde frem til det helt rigtige resultat – både for forbrugerne og for selskaberne." Og det er stadig med det mål, at Poul varetager sin formandsgerning.





# STATISTIK

## Om de danske forbrugerklageinstanser

Det danske forbrugerklagesystem udgøres af i alt 26 forbrugerklageinstanser. Alle instanser er godkendte og anmeldt til Europa-Kommissionen i henhold til bestemmelserne i ADR-direktivet (direktiv om ATB på forbrugerområdet). Forbrugerklageinstanserne er enten offentlige klagemyndigheder, nævn etableret i henhold til lov eller private klagenævne, der er etableret på frivillig basis af relevante brancheorganisationer i henhold til reglerne i forbrugerklagebogen.

For så vidt angår Advokatnævnet er det et domstolslignende uafhængigt klagenævn, oprettet af Advokatsamfundet i henhold til retsplejeloven. Hverken Nævnenes Hus eller Erhvervsministeriet har nogen beføjelser i forhold til Advokatnævnet, henset til bl.a. vigtigheden af en uafhængig advokatstand. Advokatnævnet er alene omfattet af ADR-direktivet for en delmængde af klagerne til nævnet, nemlig kun for så vidt angår salærklager fra forbrugere. Dette afspejles i de tal, som Advokatnævnet har bidraget med til denne publikation.

Forbrugerklagenævnet indgår i den samlede paraply af instanser, men er en yderligere beskyttelse ud over ADR-rammen, som vi har valgt i Danmark.

### Om undersøgelsen

Data fra de enkelte forbrugerklageinstanser er indhentet via en spørgeskemaundersøgelse gennemført i maj 2024.

Der er i undersøgelsen også spurgt til visse data fra 2022, og der er i forbindelse med udsendelsen af spørgeskema til dette års undersøgelse udsendt mere detaljerede instruktioner om, hvordan data opgøres. Hvor der hos de enkelte forbrugerklageinstanser ikke er overensstemmelse mellem 2022 data opgivet i sidste års publikation og 2022 data offentliggjort i dette års publikation, skyldes det, at der er mere klarhed om opgørelsesmetode fra og med dette års publikation.

Alle forbrugerklageinstanser på nær Ankenævn for Køreundervisning har besvaret undersøgelsen.

Hvor forbrugerklageinstanserne ikke har haft oplysninger tilgængelig til at kunne besvare et specifikt spørgsmål i undersøgelsen, er dette markeret med en "-" i det pågældende felt.



# Modtagne klager

Antallet af klager toppede i 2020 med over

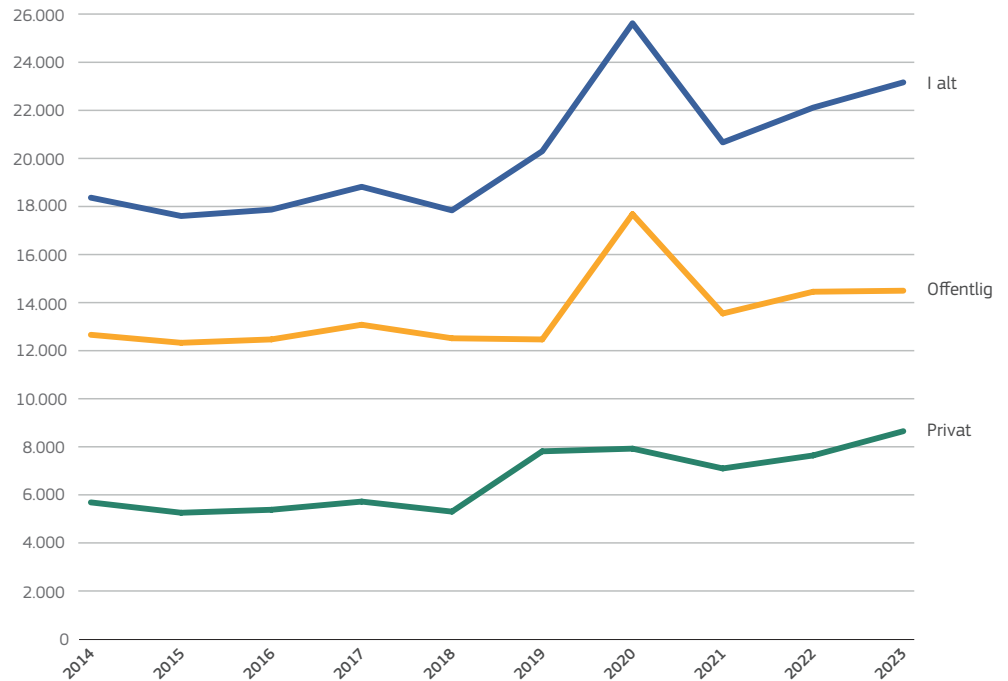
# 25.000

klager.

De private forbrugerklageinstanser har i den tiårige periode modtaget et stigende antal klager og modtog i 2023 det største antal klager i perioden.

## Modtagne klager

Modtagne klager fra 2014 - 2023



## Modtagne klager, fortsat

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Alle forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>18.356</b>	<b>17.594</b>	<b>17.859</b>	<b>18.808</b>	<b>17.829</b>	<b>20.285</b>	<b>25.602</b>	<b>20.651</b>	<b>22.095</b>	<b>23.146</b>
Advokatnævnet <sup>1</sup>	272	267	243	233	235	231	208	175	183	197
Ankenævn for biler	570	580	542	591	599	681	628	538	527	639
Ankenævn for Køreundervisning	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro <sup>2</sup>	368	313	299	311	283	304	269	187	304	386
Ankenævnet for Feriehusudlejning <sup>3</sup>	40	52	65	60	72	58	100	132	101	124
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber <sup>4</sup>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ankenævnet for Forsikring	1.868	1.389	1.351	1.418	1.339	1.362	1.585	1.394	1.424	1.752
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme <sup>5</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	99	86
Ankenævnet for Tekniske Installationer <sup>6</sup>	204	-	-	200	231	173	175	225	261	320
Ankenævnet på Energiområdet	153	159	158	183	201	242	188	186	427	350
Byggeriets Ankenævn	573	659	730	725	741	693	792	720	715	643
Det finansielle ankenævn <sup>7</sup>	501	486	430	369	363	445	484	541	518	702
Disciplinær- og klagenævnet for beskik- kede bygningsagkyndige	168	182	200	163	154	146	173	201	153	159
Håndværkets Ankenævn	212	201	231	287	227	204	153	197	181	183
Klagenævnet for taxi <sup>8</sup>									12	9
Klagenævnet for Ejendomsformidling	211	223	218	241	195	237	203	214	158	138
Pakkerejse-Ankenævnet <sup>9</sup>	242	289	377	338	318	249	622	296	198	299
Parkeringsklagenævnet <sup>10</sup>						2.386	2.005	1.830	2.142	2.371
Teleankenævnet	315	467	547	612	356	407	345	271	244	296
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygnings- sagkyndige</b>	<b>5.697</b>	<b>5.267</b>	<b>5.391</b>	<b>5.731</b>	<b>5.314</b>	<b>7.819</b>	<b>7.930</b>	<b>7.107</b>	<b>7.647</b>	<b>8.655</b>
Beboerklagenævn <sup>11</sup>	2.242	1.839	1.735	1.537	1.467	1.303	1.453	1.281	1.559	1.517
Færdselsstyrelsen	151	150	161	121	139	135	73	115	120	166
Huslejenævnene <sup>12</sup>	6.153	5.316	4.989	5.431	5.044	5.139	6.046	6.233	7.151	7.368
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	2.316	2.575	3.063	2.765	2.634	2.575	3.813	3.617	3.421	3.355
Søfartsstyrelsen <sup>13</sup>	1	2	1	1	7	14	15	3	8	10
Trafikstyrelsen - Fly <sup>14</sup>	1.637	2.333	2.370	3.113	3.116	3.221	6.092	2.103	2.060	1.898
Trafikstyrelsen - Post	159	112	149	109	108	79	180	192	129	177
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>12.659</b>	<b>12.327</b>	<b>12.468</b>	<b>13.077</b>	<b>12.515</b>	<b>12.466</b>	<b>17.672</b>	<b>13.544</b>	<b>14.448</b>	<b>14.491</b>

\* Noter på næste side



- 
- 1 Advokatnævnet er alene omfattet af ADR-direktivet fsva. salærklager fra forbrugere. Der er således ikke tale om det "samlede antal" af alle klager til Advokatnævnet.
  - 2 Grundet passagernedgangen i Corona-tiden var klageantallet lavt i 2021
  - 3 2020 og 2021 var corona-år med ekstraordinært mange klager. Fra 2022 begyndte sekretariatet at udsende "før-breve", som har betydet, at vi undgår at oprette en del sager, som bliver forligt, inden en egentlig partshøring begynder.
  - 4 Som eksempler på sagstyper, som Ankenævnet beskæftiger sig med, kan nævnes: rådgivning i forbindelse med køb og salg af værdipapirer, afregningskurser, gebyrer samt opgaver og betingelser mv. i porteføljeplejeaftaler. I de fleste tilfælde er der tale om sager, som svarer til sager vedrørende pengeinstitutter, jf. Det finansielle ankenævns praksis.
  - 5 Det har ikke været muligt at oplyse tallene for årene 2014 til 2021
  - 6 Tallene for 2015 og 2016 kan vi desværre ikke levere.
  - 7 Årene 2014-2018 viser det samlede antal indkomne klagesager til Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Ankenævnet for investeringsfonde. Årene 2019-2023 viser antal indkomne klagesager til Det finansielle ankenævn.
  - 8 Klagenævnet for Taxi blev etableret med et fungerende nævn i 2022, men der er indkommet klager i perioden 2020-2021. Da nævnet ikke var fungerende før 2022 er alle sager registreret i 2022.
  - 9 Det høje antal indkomne sager i 2020 skyldes Coronapandemien.
  - 10 Parkeringsklagenævnet startede op 1. juli 2018. Vi har derfor først data fra dette tidspunkt (medtaget i 2019 statistik).
  - 11 En sag er defineret som indbragt, hvis der er registreret en indbringelsesdato i databasen. Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenævn.dk, pr. 18. april 2024.
  - 12 En sag er defineret som indbragt, hvis der er registreret en indbringelsesdato i databasen. Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenævn.dk, pr. 18. april 2024.
  - 13 Antal sager 2019 og 2020 var 29 i alt. Fordelingen mellem de to år er skønnet.
  - 14 Tallene kan være registreret på forskellig vis igennem årene, men overordnet er tallene retvisende.

# Modtagne og afsluttede klager

I 2023 modtog de private forbrugerklageinstanser ca.

# 1.000

sager flere end i 2022. Omvendt modtog de offentlige forbrugerklageinstanser i 2023 omkring 2.000 færre klagesager end i 2022.

Med 2.371 indkomne klager er Parkeringsklagenævnet den private forbrugerklageinstans, der modtog flest klager i 2023.

Største offentlige forbrugerklageinstans var Huslejenævnene med i alt 7.368 indkomne klager.

	Det samlede antal modtagne klager i		Det samlede antal afsluttede klager i	
	2023	2022	2023	2022
<b>Alle forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>23.146</b>	<b>22.095</b>	<b>22.206</b>	<b>19.802</b>
Advokatnævnet <sup>1</sup>	197	183	186	176
Ankenævn for biler	639	527	607	543
Ankenævn for Køreundervisning	-	-	-	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	386	304	357	257
Ankenævnet for Feriehusudlejning	124	101	127	125
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	1	0	1	0
Ankenævnet for Forsikring	1.752	1.424	1.547	1.526
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	86	99	86	99
Ankenævnet for Tekniske Installationer	320	261	327	284
Ankenævnet på Energiområdet	350	427	383	348
Byggeriets Ankenævn	643	715	696	733
Det finansielle ankenævn	702	518	673	479
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings sagkyndige	159	153	162	132
Håndværkets Ankenævn	183	181	203	198
Klagenævnet for taxi	9	12	15	1
Klagenævnet for Ejendomsformidling	138	158	97	150
Pakkerjese-Ankenævnet	299	198	225	158
Parkeringsklagenævnet	2.371	2.142	2.752	1.476
Teleankenævnet	296	244	239	287
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygnings sagkyndige</b>	<b>8.655</b>	<b>7.647</b>	<b>8.683</b>	<b>6.972</b>
Beboerklagenævn <sup>2</sup>	1.517	1.559	1.307	1.221
Færdselsstyrelsen	166	120	173	126
Huslejenævnene <sup>3</sup>	7.368	7.151	6.246	5.859
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	3.355	3.421	3.245	3.429
Søfartsstyrelsen	10	8	6	8
Trafikstyrelsen - Fly	1.898	2.060	2.337	2.049
Trafikstyrelsen - Post	177	129	209	138
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>14.491</b>	<b>14.448</b>	<b>13.523</b>	<b>12.830</b>

## Noter:

<sup>1</sup> Advokatnævnet er alene omfattet af ADR-direktivet fsva. salærklager fra forbrugere. Der er således ikke tale om det "samlede antal" af alle klager til Advokatnævnet.

<sup>2</sup> En sag er defineret som afgjort, hvis der er registreret en afgørelsesdato i databasen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenavn.dk, pr. 18. april 2024.

<sup>3</sup> En sag er defineret som afgjort, hvis der er registreret en afgørelsesdato i databasen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenavn.dk, pr. 18. april 2024.



# Afviste klager

Antallet afviste klager i procent af modtagne klager (alle sager):

# 13,7%

Der er stor variation i det procentvise antal af klager, der afvises af de enkelte klageinstanser.

	Antal afviste klager		Antal afviste klager i procent af modtagne klager	
	2023	2022	2023	2022
<b>Alle forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>3.175</b>	<b>3.001</b>	<b>13,7</b>	<b>13,6</b>
Advokatnævnet <sup>1</sup>	60	77	30,5	42,1
Ankenævn for biler	60	52	9,4	9,9
Ankenævn for Køreundervisning	–	–	–	–
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	24	16	6,2	5,3
Ankenævnet for Feriehusudlejning	3	11	2,4	10,9
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	1	0	100,0	0,0
Ankenævnet for Forsikring	249	181	14,2	12,7
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	14	26	16,3	26,3
Ankenævnet for Tekniske Installationer <sup>2</sup>	58	70	18,1	26,8
Ankenævnet på Energiområdet	102	70	29,1	16,4
Byggeriets Ankenævn	171	213	26,6	29,8
Det finansielle ankenævn	230	116	32,8	22,4
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige	28	6	17,6	3,9
Håndværkets Ankenævn	72 <sup>3</sup>	94	39,6	51,9
Klagenævnet for taxi	0	0	0,0	0,0
Klagenævnet for Ejendomsformidling	45	26	32,6	16,5
Pakkerrejse-Ankenævnet <sup>4</sup>	35	7	11,7	3,5
Parkeringsklagenævnet	218	259	9,2	12,1
Teleankenævnet	94 <sup>5</sup>	79 <sup>6</sup>	31,8	32,4
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygnings-sagkyndige</b>	<b>1.464</b>	<b>1.303</b>	<b>16,9</b>	<b>17,0</b>
Beboerklagenævnet <sup>7</sup>	66	58	4,4	3,7
Færdselsstyrelsen	56	27	33,7	22,5
Huslejenævnene <sup>8</sup>	254	263	3,4	3,7
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	892	907	26,6	26,5
Søfartsstyrelsen	5	3	50,0	37,5
Trafikstyrelsen - Fly <sup>9</sup>	427	412	22,5	20,0
Trafikstyrelsen - Post	11	28	6,2	21,7
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>1.711</b>	<b>1.698</b>	<b>11,8</b>	<b>13,8</b>

## Noter:

**1** Der er ikke tale om det "samlede antal" afviste klager, men alene salærklager fra forbrugere. Der kan ske afvisning pga. frist-overskridelse, manglende retlig interesse, sagens beskaffenhed eller hvis klagen er åbenbar grundløs.

**2** Tallene indeholder ikke klager, der er henvist til andet ankenævn eller sager, der er afsluttet grundet klagers passivitet.

**3** Tallet inkluderer 21 sager, der er oversendt til andre nævn.

**4** Den store forskel på antallet af afviste sager kan forklares med lukning af telefonrådgivning og indførelsen af elektronisk klageskema.

**5** 89 klager er enten oversendt til en anden instans/hjemvist til den erhvervsdrivende eller afvist af sekretariatet 2023.

**6** 65 klager er enten oversendt til en anden instans/hjemvist til den erhvervsdrivende eller afvist af sekretariatet 2022.

**7** En sag er defineret som afgjort, hvis der er registreret en afgørelsesdato i databasen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenævn.dk, pr. 18. april 2024.

**8** En sag er defineret som afgjort, hvis der er registreret en afgørelsesdato i databasen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenævn.dk, pr. 18. april 2024.

**9** Dette inkluderer også sager, som ikke hører under Trafikstyrelsens ressortområde.

# Forligte sager

Antal forligte sager i procent af modtagne klager:

# 11,1%

Der er stor forskel på hvor ofte sagerne i forbrugerklageinstanser kan afsluttes med et forlig i stedet for en afgørelse.

Flest forligte sager i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor over halvdelen af sagerne er afsluttet ved forlig.

	Antal forligte klager		Antal forligte sager i procent af modtagne klager	
	2023	2022	2023	2022
<b>Alle forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>2.571</b>	<b>2.303</b>	<b>11,1</b>	<b>10,4</b>
Advokatnævnet <sup>1</sup>	-	-	-	-
Ankenævn for biler	235	206	36,8	39,1
Ankenævn for Køreundervisning	-	-	-	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	195	156	50,5	51,3
Ankenævnet for Feriehusudlejning <sup>2</sup>	45	28	36,3	27,7
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0	0	0,0	0,0
Ankenævnet for Forsikring	74	54	4,2	3,8
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	15	10	17,4	10,1
Ankenævnet for Tekniske Installationer	43	30	13,4	11,5
Ankenævnet på Energiområdet <sup>3</sup>	57	53	16,3	12,4
Byggeriets Ankenævn	10	17	1,6	2,4
Det finansielle ankenævn	127	106	18,1	20,5
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige	5	10	3,1	6,5
Håndværkets Ankenævn	15	16	8,2	8,8
Klagenævnet for taxi	1	1	11,1	8,3
Klagenævnet for Ejendomsformidling	14	22	10,1	13,9
Pakkerejse-Ankenævnet	126	42	42,1	21,2
Parkeringsklagenævnet <sup>4</sup>	0	0	0,0	0,0
Teleankenævnet	25	34	8,4	13,9
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygnings-sagkyndige</b>	<b>987</b>	<b>785</b>	<b>11,4</b>	<b>10,3</b>
Beboerklagenævn <sup>5</sup>	-	-	-	-
Færdselsstyrelsen	-	-	-	-
Huslejenævnene <sup>6</sup>	-	-	-	-
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	1.028	1.158	30,6	33,8
Søfartsstyrelsen	1	1	10,0	12,5
Trafikstyrelsen - Fly <sup>7</sup>	544	347	28,7	16,8
Trafikstyrelsen - Post	11	12	6,2	9,3
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>1.584</b>	<b>1.518</b>	<b>10,9</b>	<b>10,5</b>

## Noter:

<sup>1</sup> Nævnet er ikke omfattet af Forbrugerklage-lovens regler herom. Efter nævnsbekendtgørelsens § 21, stk. 2, kan sekretariatet i visse sager opfordre parterne til at søge sagen forligt og deltage i mægling eller mediation.

<sup>2</sup> I 2022 udgjorde 'før-forlig' 22 klager. I 2023 udgjorde 'før-forlig' 40 klager.

<sup>3</sup> Udover det angivne antal forligte sager er henholdsvis 66 sager i 2022 og 56 sager i 2023 afsluttet som 'tilbagekaldt af klager'. Også i sager tilbagekaldt af klageren er der indeholdt forligte sager, men det præcise antal kendes ikke.

<sup>4</sup> Vi har ikke set eksempler på sager, hvor det har været muligt at nå til enighed om et forlig.

<sup>5</sup> Social- og Boligstyrelsen har ikke data for dette.

<sup>6</sup> Social- og Boligstyrelsen har ikke data for dette.

<sup>7</sup> Ovenstående udgør sager, hvor alle krav er blevet forligt. I 2022 blev der indgået delvist forlig på 18 sager, og i 2023 blev der indgået delvist forlig på 15 sager.



# Afgjorte sager og medhold til forbrugeren

Medholdsprocenten på tværs af alle forbrugerklageinstanser er

# 40,2%

Flest forbrugere fik helt eller delvist medhold i sager ved Byggeriets Ankenævn.

	Afgørelser		Medhold til forbrugeren (helt eller delvist)		Medholdsprocent	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
<b>Alle forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>14.129</b>	<b>12.379</b>	<b>5.685</b>	<b>5.141</b>	<b>40,2</b>	<b>41,5</b>
Advokatnævnet <sup>1</sup>	167	165	36	27	21,6	16,4
Ankenævn for biler	372	337	146	154	39,2	45,7
Ankenævn for Køreundervisning	-	-	-	-	-	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro <sup>2</sup>	138	85	12	4	8,7	4,7
Ankenævnet for Feriehusudlejning	75	85	30	29	40,0	34,1
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	1	0	0	0	-	-
Ankenævnet for Forsikring	1.166	1.241	213	218	18,3	17,6
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	55	66	25	29	45,5	43,9
Ankenævnet for Tekniske Installationer	184	171	108	87	58,7	50,9
Ankenævnet på Energiområdet	162	138	63	66	38,9	47,8
Byggeriets Ankenævn	330	304	264	254	80,0	83,6
Det finansielle ankenævn	448	313	43	49	9,6	15,7
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	155	120	62	49	40,0	40,8
Håndværkets Ankenævn	97	163	54	56	55,7	34,4
Klagenævnet for taxi	15	0	3	0	20,0	0,0
Klagenævnet for Ejendomsformidling	83	128	54	72	65,1	56,3
Pakkerjese-Ankenævnet	99	116	59	76	59,6	65,5
Parkeringsklagenævnet	2.238	1.059	467	214	20,9	20,2
Teleankenævnet	58	120	9	13	15,5	10,8
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygnings-sagkyndige</b>	<b>5.843</b>	<b>4.611</b>	<b>1.648</b>	<b>1.397</b>	<b>28,2</b>	<b>30,3</b>
Beboerklagenævn <sup>3</sup>	1.236	1.129	423	388	34,2	34,4
Færdselsstyrelsen	173	126	23	18	13,3	14,3
Huslejenævnene <sup>4</sup>	6.246	5.929	3.261	3.006	52,2	50,7
Mæglingsteamet for Forbrugerklager <sup>5</sup>	-	-	-	-	-	-
Søfartsstyrelsen <sup>6</sup>	0	2	0	2	0	100,0
Trafikstyrelsen - Fly <sup>7</sup>	530	544	326	323	61,5	59,4
Trafikstyrelsen - Post	101	38	4	7	4,0	18,4
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser i alt</b>	<b>8.286</b>	<b>7.768</b>	<b>4.037</b>	<b>3.744</b>	<b>48,7</b>	<b>48,2</b>

## Noter:

<sup>1</sup> Sager hvor salæret er nedsat eller bortfaldet.

<sup>2</sup> Tallene skal holdes op mod, at trafikvirksomhederne imødekommer klagerens krav i mange sager inden nævnsbehandling.

<sup>3</sup> En sag er defineret som afgjort, hvis der er registreret en afgørelsesdato i databasen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenævn.dk, pr. 18. april 2024.

<sup>4</sup> En sag er defineret som afgjort, hvis der er registreret en afgørelsesdato i databasen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenævn.dk, pr. 18. april 2024.

<sup>5</sup> Klagesagerne bliver ikke afgjort af Mæglingsteamet for Forbrugerklager, medmindre de afvises.

<sup>6</sup> 0 afgørelser i 2023, derfor 0 klagesager med helt eller delvist medhold.

<sup>7</sup> Tallene omfatter 4 sagskategorier:  
1. Delvist forlig/delvist medhold  
2. Delvist forlig/medhold  
3. Delvist medhold  
4. Medhold

# Sagsbehandlingstid

Der skelnes mellem gennemsnitlig sagsbehandlingstid for alle sager og gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager, der er afsluttet med en afgørelse. Udover med en afgørelse kan en sag afsluttes for eksempel med en afvisning eller et forlig under sagens behandling.

Der er stor forskel på den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, når der sammenlignes på tværs af forbrugerklageinstanser.

	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder - alle sager i 2023	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder - sager afsluttet med en afgørelse i 2023
<b>Alle forbrugerklageinstanser</b>		
Advokatnævnet <sup>1</sup>	5,1	-
Ankenævn for biler	2,7	3,4
Ankenævn for Køreundervisning	-	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	3	5
Ankenævnet for Feriehusudlejning <sup>2</sup>	7	-
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	3,1	3,1
Ankenævnet for Forsikring	5,7	6,2
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	4,5	4,5
Ankenævnet for Tekniske Installationer	3,8	5,3
Ankenævnet på Energiområdet	4,1	6,1
Byggeriets Ankenævn	4,2	5,4
Det finansielle ankenævn	6,4	8,6
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige	5,2	6
Håndværkets Ankenævn	2,9	5,7
Klagenævnet for taxi	11	11
Klagenævnet for Ejendomsformidling <sup>3</sup>	-	6,1
Pakkerejse-Ankenævnet	3,4	-
Parkeringsklagenævnet	8,1	8,3
Teleankenævnet	1,5	8
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygningsagkyndige</b>		
Beboerklagenævn <sup>4</sup>	5,4	5,5
Færdselsstyrelsen	1	1,5
Huslejenævnene <sup>5</sup>	7	7,1
Mæglingsteamet for Forbrugerklager <sup>6</sup>	1	-
Søfartsstyrelsen	1	-
Trafikstyrelsen - Fly	5,9	11,5
Trafikstyrelsen - Post	5,8	9,9
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser</b>		

## Noter:

<sup>1</sup> Forbrugere kan indgive en samlet klage over adfærd og salær, der i givet fald vil blive behandlet sammen. Sagsbehandlingstiden fsva. adfærdsklagesagen influerer således på salærsagen. Tallet er det samlede gennemsnit for nævnets sagsbehandlingstid i 2023.

<sup>2</sup> Ofte modtager vi ikke alt nødvendigt materiale fra start, hvorfor der kan gå tid, fra vi modtager en klage, til sagen oprettes, og partshøringen begynder.

<sup>3</sup> Kender ikke.

<sup>4</sup> En sag er defineret som afgjort, hvis der er registreret en afgørelsesdato i databasen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenævn.dk, pr. 18. april 2024. 163 dage = 5,4 mdr.

<sup>5</sup> En sag er defineret som afgjort, hvis der er registreret en afgørelsesdato i databasen.  
Kilde: Social- og Boligstyrelsen på baggrund af udtræk fra huslejenævn.dk, pr. 18. april 2024.

<sup>6</sup> 35 dage i gennemsnit.



## Efterlevelse

18 forbrugerklageinstanser har besvaret spørgsmålet om virksomhedernes efterlevelse af deres afgørelser.

For alle forbrugerklageinstanserne gælder, at afgørelserne "i høj grad" efterleves, dvs. en efterlevelsescprocent mellem

# 80-100%

i de afgjorte sager.

### Efterlevelse af afgørelser

Alle forbrugerklageinstanser	
Advokatnævnet	–
Ankenævn for biler	80-100% af sagerne
Ankenævn for Køreundervisning	–
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	80-100% af sagerne
Ankenævnet for Feriehusudlejning	80-100% af sagerne
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	–
Ankenævnet for Forsikring	80-100% af sagerne
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	80-100% af sagerne
Ankenævnet for Tekniske Installationer	80-100% af sagerne
Ankenævnet på Energiområdet	80-100% af sagerne
Byggeriets Ankenævn	80-100% af sagerne
Det finansielle ankenævn	80-100% af sagerne
Disciplinær-og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	80-100% af sagerne
Håndværkets Ankenævn	80-100% af sagerne
Klagenævnet for taxi	80-100% af sagerne
Klagenævnet for Ejendomsformidling	80-100% af sagerne
Pakkerejse-Ankenævnet	80-100% af sagerne
Parkeringsklagenævnet	80-100% af sagerne
Teleankenævnet	80-100% af sagerne
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygningssagkyndige</b>	
Beboerklagenævn	–
Færdselsstyrelsen	–
Huslejenævnene	–
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	80-100% af sagerne
Søfartsstyrelsen	–
Trafikstyrelsen - Fly	80-100% af sagerne
Trafikstyrelsen - Post	–
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser</b>	

# Tendenser og væsentlige problemer

De danske forbrugerklageinstanser behandler hvert år tusindvis af klager. Tilsammen udgør de en betydelig kilde til viden om, hvad der er de hyppigste og mest aktuelle problemer, som forbrugerne oplever og vælger at klage over. Udover at have leveret statistik er forbrugerklageinstanserne også blevet spurgt om, hvad der ofte fører til uenigheder mellem forbrugerne og de erhvervsdrivende inden for deres områder.

Her er et overblik over svarene – først tendenser og derefter væsentlige problemer, der førte til uenigheder mellem forbrugere og virksomheder.

## Tendenser i 2023

"Ankenævn for biler har i 2023 behandlet en række klager over særligt én konkret ladeoperatør, som opsagde en række opladningsaftaler i efteråret 2022 pga. de dengang stigende energipriser. De konkrete tvister omhandlede udgiften til den ladeboks, som forbrugerne havde fået monteret."

-Ankenævn for biler

"Vi havde forventet flere klager pga. stigende energipriser, men bureauerne har formået at imødekomme klagerne, hvorfor ankenævnet kun har modtaget en klage om emnet i 2023."

Ankenævnet for Feriehusudlejning

"Ankenævnet behandler flest klager over kvaliteten af udført arbejde. Den tendens er uændret. Men indenfor denne type ses i 2023 en stigning i klager over varmepumper og solcelleanlæg."

-Ankenævnet for Tekniske Installationer

"I 2023 modtog nævnet mange klagesager fra forbrugere over høje elregninger. Mange af sagerne omhandlede "kvartalsprodukter". Kvartalsprodukter indebærer, at prisen for et kommende kvartal fastsættes på baggrund af priserne det forudgående kvartal. Da der var unormalt høje elpriser i tredje kvartal af 2022, oplevede mange forbrugere med kvartalsprodukter derfor, at de modtog en meget højere regning for deres elforbrug for fjerde kvartal af 2022."

-Ankenævnet på Energiområdet

"Nye typer af betalingsmisbrugssager."

-Det finansielle ankenævn

"Klager over service."

-Klagenævnet for Taxi

## Tendenser og væsentlige problemer, fortsat

"Der har i de senere år fundet en udbredt digitalisering sted, f.eks. indførelse af selvbetjeningsløsninger til kunderne, hvilket også gælder muligheden for at henvende sig til og indgive en klage til teleudbydere. Dette sikrer, at kommunikationsvejen til klageafdelinger hos udbydere ensertes, og at en sag hurtigt kommer det rigtige sted hen. I forbindelse med den konkrete sagsbehandling er Teleankenævnet imidlertid i 2023 mere jævnlige stødt på udsagn fra forbrugere, der kunne tyde på, at ensretning og effektivisering af klageveje og klagebehandling måske utilsigtet kan give anledning til, at det opleves som vanskeligt at klage og blive hørt og vanskeligt at sikre sig den nødvendige dokumentation til brug for en eventuelt videre klagebehandling. Se for yderligere information årsberetningens pkt. 2.1.

Teleankenævnet modtog i 2023 flere sager fra f.eks. pårørende til personer, der er digitalt udfordrede (f.eks. pga. sygdom), hvorfor personen som følge heraf ikke har eller kan finde ud af at bruge MitID. Desuden modtog Teleankenævnet også flere sager fra personer, der ikke har MitID, og som derfor er afskåret fra at benytte forskellige selvbetjeningsløsninger til opsigelse, betaling m.v. Kernen i en sådan sag er først og fremmest at få effektueret opsigelsen og betalt evt. slutregninger og i mindre grad at få truffet en afgørelse vedrørende vilkår og lovgivning om opsigelse. Se for yderligere information årsberetningens pkt. 2.2."

-Teleankenævnet

"Seneste nye klage type opstod i forbindelse med Covid 19, hvor nogle rederier i f.eks. tilfælde af aflysning af en sejlads tilbød tilbagebetaling i form af vouchers i stedet for kontanter."

-Søfartsstyrelsen

### Væsentlige problemer, der hyppigt førte til tvister mellem forbrugere og virksomheder i 2023:

"En række klager til ankenævnet skyldes, at nogle forbrugere (og til tider også nogle erhvervsdrivende) forveksler begreberne reklamationsret og garanti. Nogle forbrugere tror således fejlagtigt, at købelovens 2-årige reklamationsret er en garanti for produktets holdbarhed i 2 år. Nogle forhandlere tror på den anden side fejlagtigt, at et køb ikke er omfattet af købelovens 2-årige reklamationsret, hvis der blot på slutsedlen er anført, at der ikke ydes nogen garanti."

-Ankenævnet for biler

"Manglende straks-check ind på Rejsekort i busser.  
Manglende modtagelse af mobilbillet på telefon inden påstigning på bussen.  
Manglende registrering af check ind på Rejsekort.  
Rejse på Orange DSB-billet uden for gyldighedsområdet."

-Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

"De "sædvanlige" problemer: manglende rengøring, manglende opvarmning, defekt pool eller spa, fejl og mangler ved lejemålet, larm eller lugt, skadedyr, o.l."

-Ankenævnet for Feriehusudlejning



## Tendenser og væsentlige problemer, fortsat

1. Sager om afbestilling af selskaber, værelser mv.
2. Sager om fejl og mangler ved selskaber eller hotelophold."

-Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

- Manglende forventningsafstemning inden arbejdet igangsættes.
- Aftaler indgås mundtligt.
- Tynde eller mangelfulde skriftlige aftaler.
- Aftalegrundlaget justeres ikke, hvis arbejdsopgaven ændrer sig undervejs.
- Prisen på fejlsøgningsopgaver.
- Byrdefulde aftalevilkår fremhæves ikke særskilt overfor forbrugeren."

-Ankenævnet for Tekniske Installationer

"Ankenævnet har i sin årsberetning for 2023 valgt at fokusere på de typer af betalingsmisbrugssager, der har været hyppigst forekommende og på nogle nye typer af betalingsmisbrugssager, som har ført til tvister mellem klageren og de finansielle virksomheder."

-Det finansielle ankenævn

"Hotelllets standard. Efter Coronapandemien har hotellerne haft udfordring med vedligeholdelsen. Hotellerne har fremstået slidte og ikke i overensstemmelse med den oplyste standard. At bekræfte aftalen på et varigt medium, herunder reklamationsbestemmelse og afbestillingsregler."

-Pakkerejse-Ankenævnet

"Digitale parkeringsløsninger og skiltningens placering og rækkevidde."

-Parkeringsklagenævnet

"Teleankenævnet har igen i 2023 behandlet klager fra forbrugere, der berører ansvarsfordelingen vedrørende f.eks. forsinkelse, mangler, klagebehandling og erstatning i aftaler om etablering af fiberforbindelser, hvor en teleudbyder benytter sig af en underentreprenør til udførelsen af visse dele af arbejdet. Problemet opstår, idet forbrugeren ikke har et aftalegrundlag med andre end teleudbyderen og at selvstændigt virkende 3. mænd er usædvanligt forekommende i forbrugeraftaler. Se for yderligere information årsberetningens pkt. 2.3."

-Teleankenævnet

"Forsinkelser, aflysninger og boardingafvisninger."

-Trafikstyrelsen - Fly

"Beskadede pakker. Bortkomne pakker."

-Trafikstyrelsen - Post

# Vejledning til forbrugere

Næsten alle forbrugerklageinstanser tilbyder i tillæg til klagesagsbehandlingen også at yde vejledning til forbrugerne. Kun to forbrugerklageinstanser har svaret, at de ikke yder denne service.

Ikke alle fører statistik over antallet af henvendelser, men antallet hos dem, der registrer, varierer fra nogle få henvendelser til flere tusinde.

Hotline funktion      Telefonisk henvendelse, e-mail eller begge dele      Antal henvendelser i 2023

## Alle forbrugerklageinstanser

	Hotline funktion	Telefonisk henvendelse, e-mail eller begge dele	Antal henvendelser i 2023
Advokatnævnet	Ja	Begge dele	–
Ankenævn for biler	Ja	Begge dele	2.700 <sup>1</sup>
Ankenævn for Køreundervisning	–	–	–
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	Ja	Begge dele	–
Ankenævnet for Feriehusudlejning	Ja	Begge dele	333 <sup>2</sup>
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	Ja	Begge dele	–
Ankenævnet for Forsikring	Ja	Telefoniske henvendelser	2.875
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	Ja	Begge dele	–
Ankenævnet for Tekniske Installationer	Ja	Begge dele	1.000 <sup>3</sup>
Ankenævnet på Energiområdet	Ja	Begge dele	975
Byggeriets Ankenævn	Ja	Begge dele	–
Det finansielle ankenævn	Ja	Begge dele	–
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings sagkyndige	Nej	–	–
Håndværkets Ankenævn	Ja	Begge dele	–
Klagenævnet for taxi	Ja	Begge dele	30
Klagenævnet for Ejendomsformidling	Ja	Begge dele	–
Pakkerejse-Ankenævnet	Nej	–	–
Parkeringsklagenævnet	Ja	Skriftlige henvendelser	5.625
Teleankenævnet	Ja	Begge dele	325

## Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygnings sagkyndige

Beboerklagenævn	–	–	–
Færdselsstyrelsen		Begge dele	963
Huslejenævnene	–	–	–
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	Ja	Begge dele	–
Søfartsstyrelsen	–	Telefoniske henvendelser	10 <sup>4</sup>
Trafikstyrelsen - Fly	Ja	Begge dele	556
Trafikstyrelsen - Post	Ja	Begge dele	50

## Offentlige forbrugerklageinstanser

### Noter:

<sup>1</sup> Ca 2.700 telefoniske henvendelser.

<sup>2</sup> De 333 er skriftlige henvendelser. Vi fører ikke statistik over telefoniske henvendelser.

<sup>3</sup> Cirka 1.000 henvendelser.

<sup>4</sup> Skønnet antal henvendelser

## Sagkyndig bistand

Syv forbrugerklageinstanser har oplyst, at de i forbindelse med sagernes behandling gør brug af en uvildig fagekspert, hvis det skønnes nødvendigt.

Det skal samtidig bemærkes, at der i forbindelse med afgørelsen af sager i danske forbrugerklageinstanser oftest deltager personer med særlig viden på området.

Brug af sagkyndig bistand under sagens behandling, når det skønnes nødvendigt

Alle forbrugerklageinstanser	
Advokatnævnet	–
Ankenævn for biler	Ja
Ankenævn for Køreundervisning	–
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	Nej
Ankenævnet for Feriehusudlejning	Nej
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	Nej
Ankenævnet for Forsikring	–
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	Nej
Ankenævnet for Tekniske Installationer	Ja
Ankenævnet på Energiområdet	Nej
Byggeriets Ankenævn	Ja
Det finansielle ankenævn	Nej
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige	Ja
Håndværkets Ankenævn	Ja
Klagenævnet for taxi	Nej
Klagenævnet for Ejendomsformidling	Nej
Pakkerejse-Ankenævnet	Nej
Parkeringsklagenævnet	Nej
Teleankenævnet	Ja
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygningsagkyndige</b>	
Beboerklagenævn	–
Færdselsstyrelsen	Nej
Huslejenævnene	–
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	Nej
Søfartsstyrelsen	Nej
Trafikstyrelsen - Fly	Ja
Trafikstyrelsen - Post	Nej
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser</b>	



# Antal medarbejdere i de danske forbrugerklageinstanser

Antal ansatte i 2023  
omregnet til fuldtidsårsværk

Sekretariatene bemandedes typisk af jurister, kontoransatte og studerende.

Alle forbrugerklageinstanser	
Advokatnævnet	16 <sup>1</sup>
Ankenævn for biler	3,6
Ankenævn for Køreundervisning	–
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	1,4
Ankenævnet for Feriehusudlejning	0,75 <sup>2</sup>
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	9,5 <sup>3</sup>
Ankenævnet for Forsikring	18,5
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	1 <sup>4</sup>
Ankenævnet for Tekniske Installationer	2,5
Ankenævnet på Energiområdet	4,25
Byggeriets Ankenævn	4,6
Det finansielle ankenævn	9,5
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige	2
Håndværkets Ankenævn	2
Klagenævnet for taxi	1
Klagenævnet for Ejendomsformidling	2,5
Pakkerejse-Ankenævnet	4,5 <sup>5</sup>
Parkeringsklagenævnet	5
Teleankenævnet	3,25
<b>Advokatnævnet, private godkendte nævn samt klagenævnet for bygningsagkyndige</b>	
Beboerklagenævn	–
Færdselsstyrelsen	2
Huslejenævnene	–
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	3
Søfartsstyrelsen	0,14 <sup>6</sup>
Trafikstyrelsen - Fly	10,8 <sup>7</sup>
Trafikstyrelsen - Post	3,3
<b>Offentlige forbrugerklageinstanser</b>	

1 Dette er det samlede antal årsværk, da det ikke er muligt at udsandre årsværk fsva. salærklager fra forbrugere.

2 To deltidsansatte.

3 Antallet af FTE i Sekretariatet for det finansielle ankenævn, som tillige fungerer som sekretariat for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber.

4 Sekretariatet varetages af Horesta, og beskæftiger 2 jurister og en sekretær, som varetager arbejdet sideløbende med deres øvrige arbejde

5 En sekretariatsleder, to jurister, en fuldtids kontoransat og en kontoransat på ad hoc timer

6 2 fuldtidsansatte = 2 årsværk. De 2 fuldtidsansatte har tilsammen tidsregistreret ca. 0,14 årsværk.

7 Vi var i 2023 ca. 10 fuldtidsårsværk + 2 studenter med hver 15 timer.

## Oversigt

# De danske klage- og ankenævn

Her er en oversigt over de danske forbrugerklageinstanser.

---

### Advokatnævnet

Kronprinsessegade 28, 4. sal  
1306 København K  
[advokatnævnet.dk](http://advokatnævnet.dk)

### Gebyr ved klage

500 kr.

### Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Nej

### Beløbs under- og overgrænser

Nej

---

### Ankenævn for biler

Lautrupvang 2  
2750 Ballerup  
[bilklage.dk](http://bilklage.dk)

### Gebyr ved klage

400 kr.

### Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja. For virksomheder der bidrager til ankenævnet:

Gebyr på 10.000 kr. ekskl. moms, hvis forbrugeren får medhold. Gebyr på 4.000 kr. ekskl. moms, hvis sagen forliges efter indhentning af en sagkyndig erklæring. Sagsomkostninger til indhentelse af sagkyndig erklæring betales af virksomheden, dog maksimalt 6.000 kr. ekskl. moms.

For virksomheder der ikke bidrager til ankenævnet:

Gebyr på 19.000 kr. ekskl. moms, hvis forbrugeren får medhold.

Gebyr på 6.000 kr. ekskl. moms, hvis sagen forliges efter indhentning af en sagkyndig erklæring. Sagsomkostninger til indhentelse af sagkyndig erklæring betales af virksomheden, dog minimalt 1.500 kr. ekskl. moms og maksimalt 8.000 kr. ekskl. moms.

### Beløbs under- og overgrænser

Minimum værdi for bil: 10.000 kr. Minimum værdi for reparation/serviceydelse: 1.500 kr.

---

### Ankenævn for Køreundervisning

Industrivej 21  
4000 Roskilde  
[ankesag.dk](http://ankesag.dk)

### Gebyr ved klage

150 kr.

### Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

En erhvervsdrivende skal betale et gebyr for behandling af sagen, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges til forbrugers fordel.

Stk. 2. For erhvervsdrivende, der løbende bidrager til ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 2.000 kr. og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 1.000 kr.

Stk. 3. For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 4.000 kr. og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 2.000 kr.

Stk. 4. Gebyret hvis beløb er fastsat i medfør af stk. 2 - 3 meddeles den erhvervsdrivende ved sagens registrering.

### Beløbs under- og overgrænser

Nej

---

---

**Ankenævnet for Bus,  
Tog og Metro**  
Automatikvej 1  
2860 Søborg  
[abtm.dk](http://abtm.dk)

**Gebyr ved klage**

Hvis det omtvistede beløb er mindre end 160 kr., er klagegebyret på 80 kr. Ellers er klagegebyret 160 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Ja. For virksomheder der bidrager til nævnets drift: 10.000 kr. inkl. moms, hvis forbrugeren får medhold eller sagen i det væsentligste forliges til forbrugers fordel.

For virksomheder der ikke er tilsluttet nævnet: 12.5000 kr. inkl. moms, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges i det væsentligste til fordel for forbrugeren.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Ankenævnet for Feriehus-  
udlejning**

Vandkunsten 3, 3  
1467 København K  
[ankenaevnferiehus.dk](http://ankenaevnferiehus.dk)

**Gebyr ved klage**

300 kr. Er man bosat i udlandet, betales 40 euro.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Ja. Virksomheden skal ikke betale et sagsbehandlingsgebyr, hvis forbrugeren får tildelt et pengebeløb, som virksomheden havde tilbudt, inden sagen blev indbragt for ankenævnet. Virksomheden skal betale et gebyr på 1.250 kr. i sagsbehandlingsgebyr, hvis forbrugeren får tildelt et pengebeløb, som virksomheden tilbød efter sagens indbringelse for ankenævnet.

Er virksomheden medlem i brancheforeningen, skal virksomheden betale et sagsbehandlingsgebyr på 2500 kr., hvis forbrugeren tildeles et større pengebeløb end tilbudt før eller efter sagens optagelse til behandling i ankenævnet.

Er virksomheden IKKE medlem af brancheforeningen, skal denne i ovennævnte tilfælde betale hhv. 4.000 kr. og 8.000 kr.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Ankenævnet for  
Fondsmæglerselskaber**

Amaliegade 7  
1256 København K  
[fanke.dk/ankenaevnet-for-fondsmaeglere](http://fanke.dk/ankenaevnet-for-fondsmaeglere)

**Gebyr ved klage**

200 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Nej

**Beløbs under- og overgrænser**

Ankenævnet kan afvise sagen, hvis transaktionen overstiger 500.000 kr., eller handelsværdien af forbrugers personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio kr. på klagetidspunktet.

---

**Ankenævnet for Forsikring**

Østergade 18, 2.  
1100 København K  
[ankeforsikring.dk](http://ankeforsikring.dk)

**Gebyr ved klage**

200 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Ja. Hvis det er nødvendigt at indhente en sagkyndig erklæring, og dette støtter kravet mod virksomheden, og denne udbetaler erstatning på baggrund af erklæringen, så skal virksomheden erstatte de rimelige og nødvendige sagsomkostninger. Virksomheden kan også dække rimelige og nødvendige advokatombudsninger, hvis dennes sagsbehandling har nødvendiggjort advokatbistand. Det kan fx være, hvis selskabet fastholder et forkert standpunkt trods klagen eller ikke svarer på klagerens henvendelser.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---



---

**Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme**

Vodroffsvej 32,  
1900 Frederiksberg C  
[hrt-ankenaevn.dk](http://hrt-ankenaevn.dk)

**Gebyr ved klage**

170 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Ja, virksomheden betaler sagsomkostningerne, dog maksimalt 3.000,- kr., såfremt forbrugeren får helt eller delvist medhold i sin klagesag. Forliges sagen, udgør omkostningerne maksimalt 1.000, kr.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Ankenævnet for Tekniske Installationer**

Paul Bergsøes Vej 6  
2600 Glostrup  
[el-vvs-anke.dk](http://el-vvs-anke.dk)

**Gebyr ved klage**

400 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Ja, Udgangspunktet er, at virksomheden pålægges alle udgifter til syn og skøn, såfremt forbrugeren får medhold i den væsentligste del af klagen. Ankenævnet kan dog i konkret begrundede tilfælde foretage en anden fordeling af omkostningerne (dog maksimalt 3.000 kr. til forbrugeren). Derudover kan Ankenævnet pålægge virksomheden at betale et sagsbehandlingsgebyr på maksimalt 10.000 kr.

**Beløbs under- og overgrænser**

Mindst 2.000 kr. – Maks 150.000 kr.

---

**Ankenævnet på Energiområdet**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
[energianke.dk](http://energianke.dk)

**Gebyr ved klage**

160 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Ja, virksomheden skal betale sagsomkostninger. Såfremt forbrugeren får medhold i sin klage, udgør gebyret 8.500 kr. inkl moms. Såfremt klagen forliges til forbrugers fordel, udgør gebyret 3.800 kr. inkl. moms.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Byggeriets Ankenævn**

H. C. Andersens Boulevard 18  
1553 København V  
[byggerietsankenaevn.dk](http://byggerietsankenaevn.dk)

**Gebyr ved klage**

300 kr. Det koster yderligere op til 3.000 kr. i udgifter til syn og skøn, hvis forbrugeren ikke får fuldt ud medhold.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Ja. Udgangspunktet er, at virksomheden pålægges alle udgifter til syn og skøn, såfremt forbrugeren får medhold i den væsentligste del af klagen. Dog er der en mulighed for, at parterne fordeler udgifter til syn og skøn imellem hinanden, såfremt Ankenævnet træffer afgørelse om det (dog maksimalt 3.000 kr. for forbrugeren). Nævnet kan derudover pålægge virksomheden at betale et sagbehandlingsgebyr på maksimalt 10.000 kr., såfremt sagen tapes. Der er nogle retningslinjer for taksterne:

Såfremt virksomheden er tilsluttet nævnet, er gebyret på 6.000 kr., hvis forbrugeren får medhold, 4.500 kr. ved delvist medhold og 1.500 kr. ved forlig.

Såfremt virksomheden IKKE er tilsluttet nævnet, er gebyret på 8.000 kr., hvis forbrugeren får medhold, 5.500 kr. ved delvist medhold og 2.500 kr. ved forlig.

**Beløbs under- og overgrænser**

Byggeriets Ankenævn behandler ikke klagesager over arbejde, der er udført i forbindelse med opførelsen af nye huse/lejligheder, hvis den samlede entreprisesum overstiger 1 million kr. inkl. moms.

---

---

**Det finansielle ankenævn**

Amaliegade 7  
1256 København K  
[fanke.dk](http://fanke.dk)

**Gebyr ved klage**

200 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Nej

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige**

Toldboden 2  
8800 Viborg  
[naevneneshus.dk](http://naevneneshus.dk)

**Gebyr ved klage**

275 kr. Det kan koste yderligere op til 3.500 kr. i udgifter til syn og skøn, hvis forbrugeren ikke får fuldt ud medhold.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Nej. Eventuelle udgifter til syn og skøn. Nævnet fordeler udgifter til syn og skøn baseret på sagens resultat. Hvis forbrugeren får medhold, pålægges den bygnings-sagkyndige som udgangspunkt at betale for hele beløbet til skøn og syn.

**Beløbs under- og overgrænser**

Mindste grænse på 5.000-8.000 kr. pr. forhold/klagepunkt.

---

**Håndværkets Ankenævn**

Islands Brygge 26,  
2300 København S  
[hvanke.dk](http://hvanke.dk)

**Gebyr ved klage**

400 kr. Det kan koste yderligere op til 5.000 kr. i udgifter til syn og skøn, hvis forbrugeren ikke får fuldt ud medhold.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Sagen forliges inden sagkyndig erklæring:

For tilknyttede virksomheder: 1.000 kr. For ikke-tilknyttede virksomheder: 4.200 kr.

Sagen forliges efter sagkyndig erklæring:

For tilknyttede virksomheder: 5.000 kr. For ikke-tilknyttede virksomheder: 21.000 kr.

Sagen afgøres af Ankenævnet:

For tilknyttede virksomheder: 10.000 kr. Ikke-tilknyttede virksomheder: 28.750 kr. Alle beløb er inkl. moms.

**Beløbs under- og overgrænser**

Samlet entreprisensum for leverancer og arbejdsydelser: Min. 3.000 kr. inkl. moms.

Maks. 1.000.000 kr. inkl. moms. Hvis klagen vedrører renovering af en eksisterende ejendom, kan entreprisen godt overstige 1 mio. kr.

---

**Klagenævnet for Taxi**

Toldboden 2  
8800 Viborg  
[taxiklage.dk](http://taxiklage.dk)

**Gebyr ved klage**

175 kr. Ved store udgifter til sagkyndig, kan nævnet beslutte, at forbrugeren skal dække udgifterne.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes**

Indgår forbruger og taxiselskab aftale til forbrugers fordel, skal taxiselskabet betale 7.500 kr inkl. moms. i sagsomkostninger. Får forbrugeren medhold, skal taxiselskab betale 12.500 kr. inkl. moms.

**Beløbs under- og overgrænser**

Minimum 175 kr.

---

---

**Klagenævnet for Ejendomsformidling**

Gammel Kongevej 60  
1850 Frederiksberg C  
[ejendomsmaeglernaevnet.dk](http://ejendomsmaeglernaevnet.dk)

**Gebyr ved klage**

250 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Standardbeløb i sager, hvor forbrugeren får helt eller delvist medhold i klagen: 10.000 kr. ekskl. moms. Kun virksomheder, der ikke løbende bidrager til nævnets drift via medlemskab af Dansk Ejendomsmaeglerforening, skal betale for sagens behandling i nævnet.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Pakkerejse-Ankenævnet**

Haldor Topsøes Allé 1, st.  
2800 Kgs. Lyngby  
[www.pakkerejseankenævnet.dk](http://www.pakkerejseankenævnet.dk)

**Gebyr ved klage**

275 kr. Det kan koste yderligere op til 1.000 kr. i udgifter til en sagkyndig.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Rejseudbyder, der løbende bidrager til ankenævnets drift: Hvis forbruger får medhold 1.950 kr (eksl. moms), hvis sagen forliges til forbrugers forhold 1.500 kr (eksl. moms). Rejseudbyder der ikke løbende bidrager ankenævnets drift: Hvis forbruger får medhold 27.300 kr (eksl. moms), hvis sagen forliges til forbrugers forhold 13.000 kr. ekskl. moms.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Parkeringsklagenævnet**

Gammel Kongevej 60  
1850 Frederiksberg C  
[parkeringsklagenævnet.dk](http://parkeringsklagenævnet.dk)

**Gebyr ved klage**

175 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Får forbrugeren medhold, skal parkeringsoperatøren betale et gebyr på 3.500 kr (eksl. moms). Såfremt en operatør senest 21 dage efter at være blevet orienteret om klagen frafalder kontrolafgiften, betaler virksomheden et gebyr på 1.000 kr. ekskl. moms. Såfremt en operatør derefter, men inden sekretariatets overgivelse af sagen til behandling i nævnet, frafalder kontrolafgiften over for forbrugeren, betaler virksomheden et gebyr på 3.000 kr. ekskl. moms.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Teleankenævnet**

Axeltorv 6, 1. sal  
1609 København V  
[teleanke.dk](http://teleanke.dk)

**Gebyr ved klage**

175 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Der er sagsomkostninger for virksomheder, der ikke er tilsluttet brancheorganisationen: Får forbrugeren helt eller delvis medhold: 25.024 kr. ekskl. moms. Indgås der forlig til forbrugers fordel: 11.000 kr. ekskl. moms.

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Beboerklagenævn og Huslejenævn**

Husleje- og beboerklagenævnene ligger i landets 98 kommuner

Huslejenaevn.dk forvaltes hos:  
Social- og Boligstyrelsen  
Holmens Kanal 22,  
1060 København  
[huslejenaevn.dk](http://huslejenaevn.dk)

**Gebyr ved klage**

345 kr. for at indbringe en huslejenævnsklage og 161 kr. for at indbringe en sag for et beboerklagenævn. Dog koster det 576 kr. at indbringe en sag om forhåndsgodkendelse af husleje og 4.398 kr. at indbringe en sag om forhåndsgodkendelse af en gennemgribende modernisering. Beløbene reguleres én gang årligt med stigningen i nettoprisindekset.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Udlejere, der taber sager ved huslejenævnet, skal betale et gebyr på 6.597 kr. (2023).

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

---

**Færdselsstyrelsen**

Sorsigvej 35,  
6760 Ribe  
[fstyr.dk](http://fstyr.dk)

**Gebyr ved klage**

Nej

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Nej

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Mæglingsteamet for  
Forbrugerklager**

Toldboden 2  
8800 Viborg  
[naevneneshus.dk](http://naevneneshus.dk)

**Gebyr ved klage**

100 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Selv om forbrugeren og virksomheden finder en løsning, er der ingen omkostninger for den erhvervsdrivende.

**Beløbs under- og overgrænser**

Prisen for varen eller ydelsen er mellem 1.110 – 100.000 kr. For tøj og sko er minimumsbeløbet 720 kr.

---

**Forbrugerklagenævnet**

Toldboden 2  
8800 Viborg  
[naevneneshus.dk](http://naevneneshus.dk)

**Gebyr ved klage**

400 kr.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Finder forbrugeren og virksomheden en løsning under behandlingen til forbrugerens fordel, skal den erhvervsdrivende betale 1.000 kr. Træffer nævnet en afgørelse til forbrugerens fordel, skal virksomheden betale 6.000 kr.

**Beløbs under- og overgrænser**

Prisen for varen eller ydelsen er mellem 1.110 – 100.000 kr. For tøj og sko er minimumsbeløbet 720 kr.

---

**Søfartsstyrelsen**

Caspar Brands Plads 9  
4220 Korsør  
[soefartsstyrelsen.dk](http://soefartsstyrelsen.dk)

**Gebyr ved klage**

160 kr. Vedrørende de særlige passagerrettigheder for personer med funktionsnedsættelse, er det gratis.

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

9.000 kr. Dog 3.000 kr., hvis den erhvervsdrivende imødekommer klagerens krav senest tre uger efter at have fået forelagt sagen af Søfartsstyrelsen.

**Beløbs under- og overgrænser**

Billetten har kostet maksimalt 1.100 kr., eller der skal være tale om de særlige rettigheder for personer med funktionsnedsættelse.

---

**Trafikstyrelsen  
(flypassagerer)**

Carsten Niebuhrs Gade 43  
1577 København V  
[flypassager.dk](http://flypassager.dk)

**Gebyr ved klage**

Nej

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Nej

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---

**Trafikstyrelsen (post)**

Carsten Niebuhrs Gade 43  
1577 København V  
[trafikstyrelsen.dk](http://trafikstyrelsen.dk)

**Gebyr ved klage**

Nej

**Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes**

Nej

**Beløbs under- og overgrænser**

Nej

---





Styregruppen bag "Netværk for forbrugerklageinstanser i Danmark". Thomas Faust Ryborg, Lars Arent, Rikke Schjødt Christensen, Nikolaj Andreasen, Ulla Wulff Kjær & Nina Lester.

### **Netværk for forbrugerklageinstanser**

Forbruger Europa, Nævnenes Hus og Styregruppen bag Netværk for forbrugerklageinstanser arbejder sammen om at skabe mulighederne for udvikling og vidensdeling forbrugerklageinstanserne imellem. Det gør vi blandt andet med udgivelsen af årspublikationen om de danske forbrugerklageinstanser, afholdelse af den årlige Klagenævnskonference for forbrugerklageinstanser, myndigheder og erhvervs- og forbrugerorganisationer, samt afvikling af diverse arrangementer for de danske forbrugerklageinstanser, senest temadag om håndtering af vanskelig klageadfærd.

### **Nævnenes Hus**

Nævnenes Hus' kerneopgave er at betjene uafhængige, domstolslignende tvistnævn, herunder Forbrugerklagenævnet. Nævnenes Hus er derudover på forbrugerområdet udpeget som kompetent myndighed i henhold til ADR-direktivet og er dermed forpligtet til at føre tilsyn med de godkendte, private klagenævn.

Styrelsen er også som kompetent myndighed forpligtet til at bidrage til udviklingen af det samlede forbrugerklagesystem, hvilket blandt andet kommer til udtryk i Nævnenes Hus arbejde i Netværket for forbrugerklageinstanser.

### **Forbruger Europa - Europæisk bindeled mellem forbrugere og klagenævn**

Forbruger Europa-netværket (European Consumer Centres Network) hjælper forbrugere i hele Europa, når de handler og rejser på tværs af landegrænser. I alle EU-lande, UK, Norge og Island har Forbruger Europa ansatte, der er specialiseret i forbrugerjura og kommunikation. Kerneopgaven er at oplyse forbrugerne om deres rettigheder og hjælpe dem, når de ønsker at klage over en virksomhed i et andet EU-land, UK, Norge eller Island.

Forbruger Europa-netværket hjælper virksomheder og forbrugere til at finde løsninger sammen. Dvs. en løsning som både forbrugeren og virksomheden accepterer. Hvis det ikke lykkedes, vejleder Forbruger Europa om andre klagemuligheder. Derfor har netværket en unik viden om de forskellige forbrugerklagesystemer i Europa – både hvad der fungerer, og hvad der ikke gør.

Det er en viden, som vi i Danmark kan trække på i udviklingen af det samlede forbrugerklagesystem.

Forbruger Europa har tre hovedopgaver inden for det danske forbrugerklagesystem:

- At tilbyde europæiske forbrugere konkret hjælp til at indgive og gennemføre en klagesag ved en dansk klageinstans i en sag mod en dansk virksomhed
- At bidrage til udvikling og synliggørelse af det danske forbrugerklagesystem
- At samarbejde med myndigheder og forbrugerklageinstanser særligt med henblik på at forbedre europæiske forbrugeres adgang til de danske forbrugerklageinstanser

Forbruger Europa-netværket er finansieret af EU-Kommissionen og de nationale forbrugermyndigheder i EU-landene. I Danmark er Forbruger Europa en del af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

