



KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN

Forbruger
Europa



NÆVNEHUS

Det danske forbrugerklagesystem 2025



**Det danske forbrugerklage-
system 2025**

September 2025

Oplag 100 stk.

Tryk: Stibo Complete

ISBN: xxx-xx-xxxx-xxx-x

Indhold

Forord	4
Artikel Fra klippekort til swipe: – Ankenævnet i takt med tiden.....	5
Artikel Sådan skal forbrugerklager håndteres i praksis – på tværs af brancher.....	7
Artikel Forbrugerbegrebet – nøglen til skattebogen	12
Klagenævnene i tal	15
Modtagne klager	17
Modtagne og afsluttede klager	20
Afviste klager	21
Forligte sager	22
Afgjorte sager og medhold til forbrugeren	23
Sagsbehandlingstid	24
Efterlevelse	25
Tendenser – er der modtaget nye typer af klager?	26
Erfaring med behandlingen af forbrugerklagesager.....	28
Vejledning til forbrugere	29
Sagkyndig bistand	30
Antal medarbejdere i de danske forbrugerklageinstanser	31
Oversigt De danske klage- og ankenævn	32



Forord

I årets udgave af publikationen "Det danske forbrugerklagesystem"¹ sætter vi igen fokus på det betydningsfulde arbejde, de danske forbrugerklageinstanser udfører. Hvert år træffer forbrugerklageinstanserne tusindvis af afgørelser, der er med til at sikre velfungerende markeder og et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

Formålet med publikationen er at bidrage til udviklingen af det samlede forbrugerklagesystem og udviklingen af de enkelte forbrugerklageinstanser gennem præsentation af sammenlignende data og statistik.

Samtidig er det et ønske, at vi med publikationen kan give indsigt i hvilke områder og i hvilke situationer, at danske forbrugere 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.

Også i år er publikationens statistikafsnit suppleret af flere spændende artikler, der bidrager med ny viden på forbrugerklageområdet. Der skal lyde en stor tak til de forfattere, der har givet sig tid til at bidrage til publikationen.

Tak også til alle de forbrugerklageinstanser, der har leveret data og bemærkninger.

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, Nævnenes Hus og Forbruger Europa.

Lars Arent

Direktør
Forbruger Europa

Malene Buus Christensen

Områdechef
Nævnenes Hus



Artikel

Fra klippekort til swipe – Ankenævnet i takt med tiden

I takt med at transportbranchen er blevet mere kompleks og digital, er Ankenævnet for Bus, Tog og Metro vokset i både størrelse og styrke – med fokus på grundighed og et samfund i bevægelse.

Der er sket meget, siden Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev stiftet tilbage i 2009. Dengang brugte vi stadig klippekort, når vi skulle med offentlig transport, og billetsystemerne var fysiske. Modsat tidligere handler de sager, som nævnet modtager i dag, om swipe-funktioner, digitale logs og mobilbilletter.

Betina Johansen er leder af sekretariatet. Det har hun været, siden nævnet blev stiftet.

"Det var mit barn. Det er det faktisk stadig," siger hun. Dengang kom hun fra en stilling i Advokatnævnet, så hun kendte til nævnsarbejdet, og hun blev motiveret af muligheden for at kunne bygge et nyt ankenævn helt fra bunden.

"Jeg tænkte, at mine kompetencer måtte kunne bruges et sted, hvor man starter fra scratch."

I dag er Betina leder af sekretariatet, hvor hun arbejder sammen med sin kollega, Thomas Brask Tafdrup, der blev ansat i starten af 2025. Han har tidligere arbejdet i transportbranchen og kom til nævnet, fordi det – som han siger – "er et sted, hvor man ser sagen fra alle vinkler – både forbrugersiden og erhvervsiden. Og i sidste ende er det juraen, der afgør sagerne."

En alt-i-en-løsning

De første år i sekretariatet var præget af pionerånd og praktisk opfindsomhed.

"Jeg havde én computer og et sæt vedtægter, der skulle godkendes hos den daværende erhvervsminister. Jeg skulle selv sørge for alt – hjemmeside, sagssystem. Dengang var jeg ikke it-stærk, men det er jeg blevet sidenhen," siger Betina.

I dag har nævnet et fast sekretariat og afholder nævnsmøder hver anden måned, hvor der bliver behandlet op mod 50 sager ad gangen. For at sikre, at møderne fungerer bedst muligt, og at de når sagerne, forsøger nævnet løbende at udfordre sig selv. Det har betydet, at de har ændret deres tilgang til møderne, så de inddeler sagerne i komplicerede og ukomplicerede sager. Det giver mening, da nævnet ofte har mange ukomplicerede sager, der minder meget om hinanden.

"Til nævnsmøderne starter vi nu med de komplicerede sager, og så tager vi de ukomplicerede til sidst – det går hurtigere, og det giver smidighed, så vi når igennem alle sager," Siger Betina.

Samfundet forandrer sig – og det gør sagerne også

Transportsektoren har gennemgået en omfattende digitalisering de seneste ti år. Og det kan ifølge Thomas mærkes i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro:

"Hver gang noget ændrer sig i forhold til køb af billetter eller rejsemønstre, så ændrer noget sig også for passagererne, og det mærker vi hver gang."

Sagerne afspejler ofte det clash, der kan opstå, når forbrugere forsøger at navigere i nye systemer, som ikke altid er intuitive.

"For mange af os er det at rejse med offentlig transport en vane. Og når noget forandrer sig i den proces, tager det tid for os som passagerer at ændre vores rutine. Derfor er der altid bølger, hvor de sager, vi behandler, afslører, at passagererne skal vænne sig til det nye," forklarer han.

Konkret værdi for både passagerer og selskaber

Lige nu behandler nævnet fx rigtig mange sager om swipe-funktionen i den nye rejsekortsapp.

"Ofte er vi jo de første til at se de tendenser, der opstår i kølvandet på en ny løsning fra transportbranchen. Og når vi ser nogle tendenser, afspejler det sig i vores afgørelser, som branchen heldigvis er gode til at orientere sig i og tage til efterretning," siger Betina.

Nævnet arbejder ikke kun med enkeltsager – de bruger også afgørelserne til at påvirke systemer og praksis.

"Vores afgørelser har ført til konkrete ændringer," fortæller Thomas.

"DSB har ændret i deres app for mobilbilletter. Rejsekortscannere har fx fået påsat klistermærker, der fortæller, hvordan man tjekker flere ind. Det seneste, der er sket, er, at rejsekort-appen nu oplyser kunden om at tjekke ind, inden man stiger ombord, hvilket er en stor ændring fra det fysiske Rejsekort, der kunne tjekkes ind oppe i bussen. Det er meget tilfredsstillende, når vores arbejde får konkret betydning – både for passagerer og selskaber."

Betina supplerer:

"Det giver vores job værdi, når vi er med til sikre en tydeligere kommunikation til passagererne, så de i højere grad kan undgå at få kontrolafgifter."

Bindeled mellem passagerer, selskaber og regler

Nævnet er i tæt kontakt med passagererne – ofte i situationer, hvor følelser og regler kolliderer.

"Vi får indimellem mails med vrede ord og beskyldninger om, at vi aldrig giver medhold," fortæller Thomas.

"Men når vi forklarer, hvordan reglerne hænger sammen, og at der ligger en grundig juridisk vurdering bag afgørelsen, så er folk aldrig i tvivl om, at vi og ankenævnet har brugt tid på lige netop deres sag."

Der er også sager, hvor klageren efter at have været i dialog med os, vælger ikke at gå videre:

"Vi har adgang til at indhente elektroniske logs fra fx rejsekortstanderne og bussernes GPS, som klageren måske ikke kender. Men når de ser disse, forstår de ofte, hvorfor de fik en kontrolafgift. Det vigtigste er, at de føler sig set, hørt og taget alvorligt – også selvom de ikke får medhold," siger Betina.

Hun gemmer de mails, hvor borgere skriver tak, i en særlig mappe kaldet "ros" – også selv om de tabte sagen:

"Det er et kvalitetsstempel. Så har man gjort sit arbejde godt."

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har ikke bare fulgt med tiden – det har været med til at forme den. Fra klippekort og stempelmaskiner til algoritmer og apps. Og hele vejen igennem har grundighed, faglighed og en tæt kontakt med både passagerer og transportbranchen været fundamentet.

"Vi er en lille enhed – men vi er en del af et stort maskinrum. Og det er faktisk rigtig spændende, når man kan se, at det, vi laver, gør en forskel."

Artikel

Sådan skal forbrugerklager håndteres i praksis – på tværs af brancher

Emil Jørgensen, Ankenævnet på Energiområdet og Susanne Sjøgren, Teleankenævnet

Baggrund

Artiklen tager udgangspunkt i de rettigheder og forpligtelser, der træder i kraft, når en forbruger klager over en vare eller en ydelse.

Artiklen er udarbejdet i et samarbejde mellem Ankenævnet på Energiområdet og Teleankenævnet. Fælles for disse ankenævner er, at de behandler klager over løbende aftaler vedrørende forsyningsydelser, som stort set alle husstande har brug for, herunder el, varme, telefoni og internet.

Klagehåndtering kræver mere end god kundeservice. Det er vigtigt, at virksomhederne kender deres ansvar og følger de regler, der gælder, når forbrugere starter en klageproces. Teleankenævnet og Ankenævnet på Energiområdet giver et indblik i reglerne, og hvordan nævnene selv håndterer reglerne i hverdagen.

Håndtering af klager – kundeservicehenvendelse eller klage

Når en virksomhed modtager en henvendelse fra en forbruger, bør virksomheden først vurdere, om der er tale om en egentlig klage eller blot en almindelig kundeservicehenvendelse.

Hvis der er tale om en klage, gælder der nemlig særlige procedurer, tidsfrister og en pligt til at give klagevejledning.

- Kundeservicehenvendelser indeholder typisk spørgsmål, der kan besvares direkte. Hvis forbrugeren vender tilbage og er uenig i virksomhedens svar, er der nu tale om en klage.
- Klager udtrykker uenighed om for eksempel en opkrævning, aftalevilkår eller virksomhedens handlinger. Det er ikke et krav, at forbrugeren bruger ordet "klage".

I en sag, som Teleankenævnet har behandlet (sag 21-279), gjorde en televirksomhed indsigelse mod, at Teleankenævnet behandlede en konkret klage. Televirksomhedens argument var, at der blot havde været en dialog med forbrugeren om betaling for et teknikerbesøg, og at der derfor ikke var tale om en klage. Teleankenævnet vurderede, at dialogen indeholdt en stillingtagen, da virksomheden fastholdt at forbrugeren skulle betale for teknikerbesøget. Televirksomheden skulle derfor have behandlet henvendelsen som en klage, og virksomheden skulle have givet en klagevejledning.

Forskellen mellem en kundeservicehenvendelse og en klage kan til tider være svær at gennemskue, og situationen må altid vurderes konkret.

Som eksempel har Teleindustrien¹ givet sine medlemmer følgende vejledning i, hvornår der er tale om en klage, som betyder, at televirksomheden skal give forbrugeren en klagevejledning:

- Når virksomheden ikke giver kunden ret.
- Når virksomheden kun giver kunden delvist ret.
- Når forbrugeren kræver noget, og virksomheden ikke kan imødekomme kravet.
- Når virksomhedens svar kan gøre kunden utilfreds.

Når der er tale om klage, har virksomheden flere forpligtelser. De bliver gennemgået nedenfor.

Hurtig og organiseret sagsbehandling

Når en virksomhed modtager en klage fra en forbruger, har virksomheden pligt til at besvare klagen skriftligt inden for en rimelig tidsramme.

For televirksomheder gælder det specifikt, at klagen som udgangspunkt skal afgøres inden for tre måneder fra den første klage.

For el- og gasvirksomheder er der ikke fastsat en konkret sagsbehandlingsfrist, men det er dog bestemt, at virksomhederne skal behandle klagerne på en hurtig måde (elvirksomheder) eller hurtigst muligt (gasvirksomheder).

Derfor bør virksomhederne generelt sikre, at forbrugernes første henvendelse registreres korrekt og håndteres effektivt.

¹ Teleindustrien er televirksomhedernes brancheorganisation. Teleindustriens vejledning kan findes på Teleindustriens hjemmeside via dette link: <https://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/klagevejledning/>

Sæt opkrævningen i bero

Når en forbruger indgiver en klage, skal virksomheden sætte opkrævningen af det omtvistede beløb i bero. Det gælder, indtil tvisten er afklaret.

Rykkergebyrer

Rykkere må kun udsendes, hvis der er rimelig grund til det. Hvis en forbruger ikke betaler sin regning til en virksomhed til tiden, vil virksomheden i almindelighed have rimelig grund til at sende en rykker.

Efter Ankenævnet på Energiområdet praksis, har en virksomhed dog ikke rimelig grund til at rykke for betaling for et krav, hvis forbrugeren har klaget til virksomheden over kravet og dermed meddelt virksomheden, at forbrugeren ikke vil betale.

Har forbrugeren meddelt virksomheden, at beløbet ikke vil blive betalt, fordi forbrugeren ikke mener at skyldte beløbet eller ikke er i stand til at betale, tjener det ikke noget formål at sende endnu en rykkerskrivelse. Vælger virksomheden alligevel at rykke for betalingen, kan der ikke kræves gebyr for det.

I en sag, som Ankenævnet på Energiområdet har behandlet (sag 20/11221), traf nævnet afgørelse om, at en energivirksomhed ikke havde ret til at kræve betaling for det andet af to rykkergebyrer, da forbrugeren havde klaget til energivirksomheden, inden rykkergebyret blev pålagt.

Forbrugeren havde ikke betalt en regning til tiden, og energivirksomheden pålagde derfor det første rykkergebyr på 100 kr. den 4. september 2020. Samme dag klagede forbrugeren til energivirksomheden over regningen. Den 15. september 2020 pålagde energivirksomheden et nyt rykkergebyr på 100 kr. Nævnet vurderede, at yderligere rykkerskrivelser med dertil pålignede rykkergebyrer ikke kunne antages at virke motiverende for forbrugeren betalingsvilje, når forbrugeren allerede havde gjort indsigelse over for kravet. Yderligere rykkerskrivelser kunne således ikke være fremsendt med rimelig grund i overensstemmelse med rentelovens § 9 b, stk. 1.

Inkasso

Det er normalt i strid med god skik at sende en klagesag til inkasso, uden forinden at forholde sig til forbrugeren klage)¹.

Hvis kravet allerede er overgivet til inkasso, når forbrugeren klager, bør virksomheden svare på forbrugeren indsigelser, selvom sagen er overdraget til inkasso.

I en af Teleankenævnets sager (sag 22-171), gjorde en televirksomhed indsigelse mod, at en sag blev behandlet i Teleankenævnet, fordi virksomheden sagde, at den ikke selv havde truffet afgørelse i sagen. Teleankenævnet behandlede sagen på trods af virksomhedens indsigelse. Teleankenævnet lagde vægt på, at virksomheden havde henvist forbrugeren til at rette henvendelse til inkassovirksomheden, som det omtvistede krav var overdraget til, og kravet her blev fastholdt, uden der samtidig blev givet klagevejledning.

Rentekrav

Selvom virksomheden har sat kravet i bero, mens klagen bliver behandlet, har virksomheden dog ret til at få forrentet sit krav, hvis forbrugeren ikke får medhold.²

¹ <https://forbrugerombudsmanden.dk/alle-emner/andre-brancher/inkasso>

² Rente skal typisk betales fra forfaldsdagen, som er fastsat i regningen. Rentesatsen ændres hvert halve år, og fra 1. juli 2025 er rentesatsen på 9,75 procent pr. år. De nærmere regler rentens startdato og rentesatsen fremgår af rentelovens §§ 3 og 5. De gældende rentesatser kan findes på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside: <https://forbrug.dk/regler/opslagsvaerk-forbrugerleksikon/morarenten>

Vejledningspligt ved afslag på klager

Hvis virksomheden beslutter helt eller delvist at afvise en klage, skal virksomheden vejlede forbrugeren om muligheden for at klage til et relevant ankenævn. Det kan for eksempel være Teleankenævnet eller Ankenævnet på Energiområdet.

Afslaget skal gives skriftligt og på et varigt medie³, og virksomheden skal informere om ankenævnets kontaktoplysninger samt forbrugeres mulighed for videre klagebehandling.

Televirksomheder skal desuden stille opkrævningen i bero i fire uger, efter at virksomheden har givet svar på klagen. Formålet er at give forbrugere adgang til klagebehandling og til at anke virksomhedens afgørelse uden at blive påført yderligere inddrivelsesomkostninger. Hvis forbrugeren ikke forfølger sin klage yderligere ved at indgive en klage til Teleankenævnet, og virksomheden har taget stilling til forbrugers klagepunkter, kan virksomheden fortsætte forfølgelsen af sit krav efter udløbet af fristen på fire uger.

Klage til ankenævn – opsættende virkning

Når en klage er indbragt for et ankenævn, har den opsættende virkning for det omtvistede krav. Opsættende virkning betyder, at virksomheden ikke må forfølge kravet gennem rykkerskrivelser eller inkasso, indtil klagesagen er afsluttet ved ankenævnet. Som nævnt ovenfor, har virksomheden dog ret til at få forrentet sit krav, hvis forbrugeren ikke får medhold.

Hvis der er tale om en klage over en forsyningsvirksomhed, må virksomheden ikke afbryde forsyningen til forbrugeren på baggrund af den klage, der er indbragt for ankenævnet.

For at få behandlet sin klage ved et ankenævn skal forbrugeren have haft et klageforløb hos virksomheden, forbrugeren klager over, jf. ovenfor. Har forbrugeren ikke haft et klageforløb hos virksomheden, kan ankenævnet afvise at behandle klagen og eventuelt sende sagen til behandling hos virksomheden.

Efter et ankenævns afgørelse

Når et ankenævn har truffet afgørelse, bør virksomheden kontakte forbrugeren og informere om næste skridt. Hvis forbrugeren får medhold i et krav om tilbagebetaling, bør virksomheden selv kontakte forbrugeren med henblik på at udbetale det pågældende beløb. Får forbrugeren ikke medhold, bør virksomheden tage kontakt til forbrugeren for at oplyse, hvornår forbrugeren kan forvente at blive opkrævet.

Begge parter kan vælge at indbringe sagen for retten, hvis de ikke vil acceptere afgørelsen.

Hvis sagen ikke indbringes for retten senest ét år efter ankenævnets afgørelse, kan kravet blive forældet.

Kort tjekliste for virksomheder:

1. Adskil klager fra almindelige kundeservicehenvendelser.
2. Besvar klager inden for gældende tidsfrister.
3. Sæt opkrævning af krav i bero, mens klagen bliver behandlet – ingen rykker- eller inkassobreve.
4. Giv altid skriftlig klagevejledning, når en klage afvises helt eller delvist.
5. Stop opkrævninger og inkasso, når klagen er indbragt for et ankenævn.

³ Et varigt medie er ethvert middel, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysningerne, så forbrugeren har mulighed for fremtidig anvendelse og uændret gengivelse af de pågældende oplysninger. Et varigt medie kan for eksempel være en e-mail.

Regler om klagebehandling på tele- og energiområdet

Bekendtgørelse nr. 566 af 24. maj 2023 om slutbrugerrettigheder på teleområdet § 17:

§ 17

Hvis en erhvervsmæssig udbyder af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere ikke giver en slutbruger medhold i en klage, skal udbyderen

- 1) stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero i 4 uger efter, at afgørelsen er meddelt slutbrugeren. Udbyderen må i denne periode ikke afbryde slutbrugers forbindelse, jf. dog § 16, stk. 3, om muligheden for at gennemføre spærring under en verserende klagesag,
- 2) oplyse slutbrugeren om reglerne i nr. 1, og
- 3) oplyse slutbrugeren om muligheden for at påklage udbyderens afgørelse.

Bekendtgørelse nr. 1728 af 30. december 2024 om elhandelsvirksomhedernes opgaver og forpligtelser i forbindelse med levering af elektricitet til elkunder § 31:

§ 31

En elkunde har ret til klagebehandling af god standard hos sin elhandelsvirksomhed af forhold, som vedrører aftaleforholdet, herunder klager over det målte forbrug. Elhandelsvirksomheder skal behandle klager på en enkel, retfærdig og hurtig måde.

Bekendtgørelse nr. 340 af 23. marts 2023 om forbrugeraftaler om levering af gas § 15:

§ 15

En forbruger har ret til klagebehandling af god standard hos gasleverandøren eller distributionselskabet. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Ved besvarelse af en klage, skal gasleverandøren eller distributionselskabet informere forbrugeren om muligheden for at påklage afgørelsen til Ankenævnet på Energiområdet, hvis klagen ikke fuldt ud imødekommes.

Regler om rykkerskrivelser

Rentelovens § 9 b, stk. 1, 1. pkt.:

For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr).

Forpligtelser ved afslag på klager

Forbrugerklagelovens § 4, stk. 1 og 2:

§ 4

Erhvervsdrivende skal give forbrugerne information om det alternative tvistløsningsorgan, jf. stk. 3, hvortil forbrugeren kan indbringe en tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. Informationen skal indeholde oplysninger om tvistløsningsorganets adresse og hjemmeside. Informationen skal være klar, forståelig og lettilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes, og, hvis det er relevant, i de generelle aftalevilkår.

Stk. 2. Opstår der en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og afviser den erhvervsdrivende helt eller delvis forbrugers krav, skal den erhvervsdrivende give samme information til forbrugeren som efter stk. 1, 1. pkt. Informationen skal gives skriftligt på papir eller andet varigt medie.

Når forbrugeren klager til et ankenævn

Forbrugerklagelovens § 16, stk. 2, nr. 1:

Stk. 2. Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Nævnenes Hus kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende

Ankenævnet på Energiområdets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 1:

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for energivirksomheden

Teleankenævnets vedtægter § 2, stk. 9:

Stk. 9. Ankenævnet kan kun behandle en klagesag, såfremt klager har rettet skriftlig henvendelse til udbyderen. Sekretariatet hjemviser klager, hvori udbyderen ikke har truffet afgørelse.

Overførsel af sag til ankenævn via retten

Retsplejelovens § 361, stk. 1-3:

§ 361

Anmoder en forbruger om, at en sag, der kan indbringes for Nævnenes Hus, Forbrugerklagenævnet eller et privat tvistløsningsorgan, der er godkendt af erhvervsministeren, må blive behandlet ved Nævnenes Hus, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan, hæver retten sagen og sender den til Nævnenes Hus, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan. Dette gælder dog ikke, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller hvis sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Nævnenes Hus, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan.

Stk. 2. Anmodning efter stk. 1 skal fremsættes senest i det forberedende møde, jf. § 353, eller, hvis et sådant møde ikke afholdes, senest 4 uger efter rettens meddelelse om, at der ikke skal holdes et forberedende møde. Anmodningen kan fremsættes mundtligt til retsbogen. Retten kan, hvis særlige omstændigheder taler derfor, tage hensyn til en anmodning, der fremsættes senere end angivet i 1. pkt., men inden hovedforhandlingens begyndelse.

Stk. 3. Forbrugeren skal gøres bekendt med muligheden for behandling af sagen ved Nævnenes Hus, Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan.



Artikel

Forbrugerbegrebet – nøglen til skattekisten

Marie Jull Sørensen, professor ved Aalborg Universitet

Indledning

Man kan se forbrugerbeskyttelsesreglerne – herunder reglerne om klagebehandling – som en skattekiste fyldt med rettigheder og muligheder. For at åbne kisten og gøre brug af de rettigheder og muligheder kræves en nøgle: I dette tilfælde er nøglen, at der er tale om en konkret 'forbruger aftale'.

Reglerne er indført for at beskytte den part i en aftale, der anses for at have behov for særlig beskyttelse – typisk køberen. Denne beskyttelse bygger på generelle hensyn til at udligne ubalancer mellem parterne og sikre fairness.

Om nøglen passer til kisten, afhænger dog af en konkret vurdering i den enkelte sag. Den vurdering foretages af specialister i forbrugerklagesystemet – og det er ikke altid let. Af hensyn til retssikkerhed (forudsigelighed og ligebehandling) er det vigtigt, at vurderingen bygger på en fælles forståelse af, hvad forbrugerbegrebet indebærer. Det er denne forståelse, jeg i det følgende vil forsøge at bidrage til at afklare.

Begrebets bestanddele

Det personelle og relationelle aspekt

I Danmark kan både fysiske personer (enkeltpersoner) og juridiske personer, som for eksempel foreninger være forbrugere. En aftale kan kun være en forbruger aftale, hvis den anden part i aftalen er en erhvervsdrivende.

Det materielle aspekt

For at blive anset som forbruger, skal køberen handle hovedsageligt uden for sit erhverv. Det er ofte denne del af vurderingen, der skaber udfordringer i praksis – især når det drejer sig om enkeltpersoner.

Der er enighed om, at "sit erhverv" ikke betyder, at alle køb, man foretager uden for sit hovederhverv (som lønmodtager eller selvstændig), automatisk er forbruger køb. Men spørgsmålet er da: **Hvornår falder en fysisk person uden for forbrugerbegrebet?**

Retspraksis giver nogle klassiske retningslinjer:

- Fortjeneste for øje: At et køb foretages med henblik på fortjeneste, udelukker ikke nødvendigvis forbrugerstatus. Dette gælder især klassiske investeringer i værdipapirer og finansiel spekulation – uanset gevinstens størrelse. Selv syv timers dagligt onlinepokerspil med store gevinster ændrer ikke spillerens status som forbruger i forhold til spiludbyderen – har EU-Domstolen slået fast.
- Videresalg og produktion: Køb af varer med henblik på videresalg eller salg af selvproducerede varer (inkl. kæledyr) anses som erhverv, hvis aktiviteten har et vist omfang og en vis hyppighed. Her vurderes også graden af professionalisering, fx hvor professionelt salget er organiseret, og om der drives virksomhed med CVR-nummer.
- Køb til arbejdsbrug som lønmodtager: Køb til brug på sin arbejdsplads – fx en siddepude eller en personlig kaffekop – betragtes som forbruger køb.

Problemområder

I arbejdet med min bog om forbrugerbegrebet (dvs. hvordan vi juridisk definerer, hvem der er en forbruger), har jeg identificeret en række problemområder i fastlæggelsen af begrebet.

Problemerne opstår især, da der blandt retsanvenderne (domstole, klagenævn og myndigheder) er uenighed om den grundlæggende forståelse af begrebets centrale elementer. Denne uenighed kommer tydeligst frem, når den konkrete sag adskiller sig fra det klassiske køb af en fysisk vare (fx når det i stedet er en tjenesteydelse såsom udlejning af private ting eller køb af uddannelseskurser).

To perspektiver – to resultater

I praksis ses to forskellige perspektiver anvendt i vurderingen af forbrugerbegrebet. Disse perspektiver har – især i grænsetilfælde – ført til forskellige resultater og dermed en inkonsistent praksis både i nævn og ved domstole.

Det ene perspektiv kaldes helhedsperspektivet. Det ser på formålet med en aftale eller aktivitet i sammenhæng med køberens *samlede situation* (fx hvad køberen ellers bruger ejendommen eller tjenesteydelsen til).

Det andet kaldes det fokuserede perspektiv. Det ser udelukkende på *den konkrete aftales karakter*, uden at tage hensyn til køberens øvrige forhold.

Eksempler: Forældre køb og sommerhusudlejning

Særligt i forbindelse med forældre køb, (hvor forældre køber en lejlighed og lejer den ud til deres barn) og sommerhusudlejning, (hvor ejeren både bruger sommerhuset privat og lejer det ud) giver de to perspektiver forskellige resultater, som begge ses i retspraksis:

Helhedsperspektivet: Hvis man anlægger dette perspektiv, vil man argumentere for, at alle aftaler, som køberen indgår i forbindelse med lejligheden eller sommerhuset – fx med håndværkere, rengøringshjælp eller udlejningsbureauer – skal betragtes som forbruger køb. Begrundelsen er, at køberen ikke generelt driver erhvervsmæssig virksomhed med udlejning af ejendomme, men blot foretager enkelte køb med private formål.

Det fokuserede perspektiv: Hvis man derimod ser isoleret på selve udlejningen, vil den blive betragtet som en erhvervsmæssig aktivitet. Som minimum vil de aftaler, der direkte vedrører udlejningen – fx med udlejningsbureauer eller rådgivningsfirmaer – ikke blive anset som forbruger aftaler. Ifølge dette perspektiv kan udlejningsaftaler per definition ikke være forbruger aftaler.

Helhedsperspektivet lægger vægt på, at en køber ikke "forvandles" til en erhvervsdrivende, blot fordi han eller hun foretager et forældre køb eller udlejer sit sommerhus. Her er hovedargumentet, at der er tale om afgrænsede køb med klare private formål.

Det fokuserede perspektiv ser på den enkelte aktivitet isoleret og konkluderer, at udlejning i sig selv er en erhvervsmæssig aktivitet, som derfor skal behandles som sådan.

Forslag til ensretning

Jeg vil argumentere for, at det fokuserede perspektiv ikke bør anvendes ved køb, som er relateret til personers begrænsede anskaffelse og brug af ejendomme eller genstande, som har tilknytning til køberens private brug. Sådanne køb skal efter min opfattelse vurderes på samme måde som overgangen fra en privat persons hyggeprojekter med strikning, smykkelavning, træfigurskæring m.m. til egentlig virksomhed med salg af strikkede huer, smykker og træfigurer. Udgangspunktet må da være, at en fysisk person er forbruger ved køb af ejendomme, medmindre der indkøbes og udlejes ejendomme, som ikke (også) tjener et privat formål. Dette må være i overensstemmelse med et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og stadig ligge inden for en rimelig balance mellem hensynet til erhvervsdrivende (køberens modpart) og forbrugere.

Anvendelsen af det fokuserede perspektiv

I nævns- og retspraksis er der enighed om at anvende det fokuserede perspektiv i sager om for eksempel almennyttige foreninger, der begiver sig ud i salg af produkter. Her fratages foreningen sin forbrugerstatus vedrørende handlinger relateret til den *konkrete* erhvervsmæssige aktivitet. Hovedargumentet er, at foreninger vedrørende disse konkrete aktiviteter ikke er beskyttelsesværdig som forbrugere, da hovedformålet med salget er at tjene penge på en aktivitet, som kan anses som erhvervsmæssig. Anvendelse af det fokuserede perspektiv i disse situationer forekommer mere velegnet, om end det også her kan udfordres.

Eksempel: Uddannelse

Køb af uddannelse er endnu et eksempel på en aftale, der ikke ligner det klassiske køb af varer som fx en cykel eller en computer. I dansk praksis lægges der vægt på, om uddannelsen tages med henblik på senere indtjening, (fx at man tager uddannelsen for at få et job). Hvis dette er tilfældet, medfører det ofte, at køberen ikke anses som forbruger. Hvis formålet med købet derimod er at 'udvide sin horisont' eller lignende, vil vedkommende ikke ifølge praksis blive anset som forbruger. Her anlægges således et fokuseret perspektiv, hvor formålet er afgørende.

Udfordringen ved vurderingen af uddannelseskøb er, hvor stor vægt man skal tillægge en mulig, men endnu ikke realiseret fremtidig anvendelse (fx en plan om at bruge uddannelsen i et fremtidigt job, selv om det ikke er sikkert, at det nogen sinde realiseres). Formålet med et køb er *traditionelt* afgørende for vurderingen af, om man er forbruger eller ej, men spørgsmålet er, om det er et passende kriterium at anvende her i sammenhæng med det fokuserede perspektiv.

I nogle situationer – fx hvor køberen er arbejdsløs (og derfor måske særligt modtagelig for markedsføring af uddannelses tilbud), eller hvor køberen arbejder inden for et helt andet område end kursusfaget – kan det dog virke urimeligt at lade denne potentielle fremtidige brug være afgørende. Her kan det være mere rimeligt at se på køberens situation på selve tidspunktet for købet. Hvis køberens formål med kurset således er at dygtiggøre sig inden for et område, som skal bruges i vedkommendes selvstændige virksomhed, da vil det tale for, at køberen *ikke* er forbruger. Øvrige situationer vil være mere oplagte at kategorisere som forbrugerkøb. Det skal bemærkes, at uddannelse, som en arbejdstager tager gennem sit ansættelsesforhold hos en arbejdsgiver naturligvis ikke er et forbrugerkøb, da arbejdsgiveren er køberen af uddannelsen.

Et eksempel fra EU-Domstolen

I en ny dom fra EU-Domstolen, C-365/23 [Arce], blev en ikke-professionel teenagesportsudøver (en ung idrætsudøver uden professionel kontrakt) anset som forbruger. Sagen handlede om en aftale med en virksomhed, der skulle levere forskellige tjenesteydelser – herunder både uddannelses- og træningsydelser.

Aftalen blev indgået med det formål, at teenageren skulle opnå en professionel ansættelse i en sportsklub – og det lykkedes faktisk senere med meget stor indtjening til følge. Alligevel mente EU-Domstolen, at teenagerens status som ikke-professionel på tidspunktet for aftalens indgåelse skulle være det afgørende. Aftalevilkåret om en procentvis betaling til virksomheden af sportsudøverens fremtidige indtjening blev herefter erklæret urimeligt.

Dommen, afsagt den 20. marts 2025, giver derfor anledning til at revurdere den danske praksis og måske ændre, hvor meget vi lægger vægt på det fremtidige formål med købet (den såkaldte formålsbetingelse) i disse uddannelsessager.

Et højt forbrugerbeskyttelsesniveau

Både helhedsperspektivet og det fokuserede perspektiv har deres berettigelse, men de skal anvendes bevidst, konsekvent og ensartet og med tanke på formålet med forbrugerbeskyttelsen. Ligeledes må vi hjælpe hinanden til at løse de særlige problemer, som opstår, når den faktuelle situation ikke kan håndteres med de traditionelle vurderingselementer.

Et højt forbrugerbeskyttelsesniveau handler nemlig ikke kun om at fastlægge beskyttelsesniveauet, men også om at finde det rette *anvendelsesområde* for anvendelsen af beskyttelsesreglerne og dermed den rette afgrænsning af forbrugerbegrebet.



KLAGENÆVNENE I TAL

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 forbrugerklageoven.

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. Der er derfor også vist data fra Forbrugerklagenævnet.

Om undersøgelsen

Data fra de enkelte forbrugerklageinstanser er indhentet via en spørgeskemaundersøgelse gennemført i maj 2025.

Disciplinær- og klagenævnet for bygningsagkyndige er nedsat i henhold til lov om bygningsagkyndige og er forudsat oprettet og sekretariatsbetjent under Erhvervsministeriet. Nævnet var i seneste publikation placeret under private ankenævne, men er nu korrekt placeret under offentlige forbrugerklageinstanser.

Samtlige forbrugerklageinstanser har besvaret undersøgelsen.

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

Bemærkninger til undersøgelsens resultater

De danske forbrugerklageinstanser modtog tilsammen 21.475 klager i 2024. Det er lidt mindre end i 2023, hvor der blev modtaget 23.160 klager.

Udviklingen dækker over modsatrettede bevægelser, hvor antallet af klager i de private ankenævn og Advokatnævnet steg med knap 600 sager, mens antallet af klager i de offentlige ankenævn faldt med 2.500 sager.

Faldet i antallet af sager i de offentlige klagenævn var primært drevet af færre sager i de kommunale huslejenævn og beboerklagenævn. Udviklingen til trods tegner nævnene, og særligt huslejenævne, sig stadig for en stor andel af sagerne.

Omvendt steg antallet af klager til de private ankenævn og nåede i 2024 et antal på 9.101 klager. Det er et led i en længevarende tendens, og der er tale om det største antal klager i de 10 år, som statistikken omhandler.

Der blev afvist 2.888 klager i 2024, svarende til 13,4 pct. af de indgivne klager. Der er betydelig variation i andelen af klager, der bliver afvist i de enkelte forbrugerklageinstanser, og afvisningsandelen varierede fra 2,7 pct. til 83,3 pct.

Ligeledes er der store forskelle i hvor stor en andel af sagerne, der ender i forlig. Forligsandelen spændte i 2024 fra 0,7 pct. til 52,7 pct. i de sager, der blev behandlet af forbrugerklageinstanserne. Der er i sagens natur forskel på sagerne kompleksitet mv., og derfor er det forventeligt, at der er forskelle i antallet af forlig, der kan opnås under sagens behandling ved forbrugerklageinstanserne. Men variationerne, herunder udviklingen over tid, kan ikke desto mindre give anledning til deling af erfaring på tværs af nævnene.

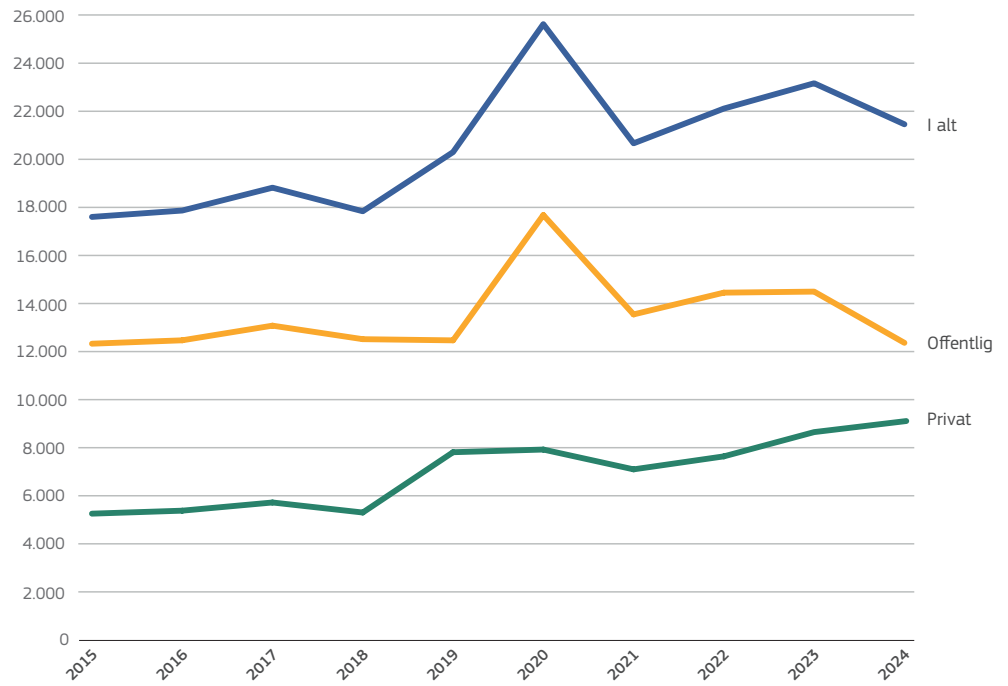
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ved de danske forbrugerklageinstanser var 6,9 måneder i de sager, der blev afsluttet med en afgørelse i 2024.

Virksomhederne efterlever i stort omfang afgørelser fra de danske forbrugerklageinstanser. De fleste forbrugerklageinstanser oplyser, at efterlevelseshundredprocenten ligger mellem 90 og 100 pct. og kun to forbrugerklageinstanser oplyser, at efterlevelseshundredprocenten er under 80.

Modtagne klager

Modtagne klager

Modtagne klager fra 2015 - 2024



Modtagne klager, fortsat

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Forbrugerklageinstanser i alt	17.594	17.859	18.808	17.829	20.285	25.602	20.672	22.135	23.160	21.475
Advokatnævnet ¹	267	243	233	235	231	208	175	183	197	205
Ankenævn for biler	580	542	591	599	681	628	538	527	639	835
Ankenævn for Køreundervisning	-	-	-	-	-	-	21	40	14	30
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	313	299	311	283	304	269	187	304	386	486 ²
Ankenævnet for Feriehusudlejning	52	65	60	72	58	100	132	101	124	144 ³
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Ankenævnet for Forsikring	1.389	1.351	1.418	1.339	1.362	1.585	1.394	1.424	1.752	1.898
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	0	0	0	0	0	0	0	99	86	96
Ankenævnet for Tekniske Installationer	0	0	200	231	173	175	225	261	320	275
Ankenævnet på Energiområdet	159	158	183	201	242	188	186	427	350	290
Byggeriets Ankenævn	659	730	725	741	693	792	720	715	643	764
Det finansielle ankenævn	486	430	369	363	445	484	541	518	702	583
Håndværkets Ankenævn	201	231	287	227	204	153	197	181	183	182
Klagenævnet for Ejendomsformidling	223	218	241	195	237	203	214	158	138	170
Klagenævnet for taxi	0	0	0	0	0	0	0	12	9	8
Pakkerejse-Ankenævnet	289	377	338	318	249	622	296	198	299	259
Parkeringsklagenævnet	-	-	-	-	2.386	2.005	1.830	2.142	2.371	2.437
Teleankenævnet	467	547	612	356	407	345	271	244	296	438
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	5.085	5.191	5.568	5.160	7.673	7.757	7.757	7.534	8.510	9.101
Beboerklagenævn	1.839	1.735	1.537	1.467	1.303	1.453	1.281	1.559	1.517	1.137
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	182	200	163	154	146	173	201	153	159	171 ⁴
Færdselsstyrelsen	150	161	121	139	135	73	115	120	166	155
Huslejenævn	5.316	4.989	5.431	5.044	5.139	6.046	6.233	7.151	7.368	5.554
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	2.575	3.063	2.765	2.634	2.575	3.813	3.617	3.421	3.355	3.302 ⁵
Søfartsstyrelsen	2	1	1	7	14	15	3	8	10	12
Trafikstyrelsen - Fly	2.333	2.370	3.113	3.116	3.221	6.092	2.103	2.060	1.898	1.931
Trafikstyrelsen - Post	112	149	109	108	79	180	192	129	177	112
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	12.509	12.668	13.240	12.669	12.612	17.845	13.745	14.601	14.650	12.374
Forbrugerklagenævnet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	905

* 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 En stigning i antal på 100 klager og dermed en procentuel stigning på 27 %.
- 3 19 heraf er indgået i 2023. Sager, hvori der er indgået et "før-forlig" er ikke medtaget ovenfor.
- 4 Det er samtlige modtagne klagesager i 2024, inklusiv anmodninger om genoptagelse af afgjorte klagesager.
- 5 Der er ikke medtaget klager til formanden eller genoptagelsessager. Skal disse medtages er antallet af sager 3.322.

Modtagne og afsluttede klager

	Det samlede antal modtagne klager i		Det samlede antal afsluttede klager i	
	2024	2023	2024	2023
Forbrugerklageinstanser i alt	21.475	23.160	-¹	22.206
Advokatnævnet ²	205	197	171	186
Ankenævn for biler	835	639	731	607
Ankenævn for Køreundervisning	30	14	17	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	486	386	495	357
Ankenævnet for Feriehusudlejning	144	124	155	127
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	1	1	0	1
Ankenævnet for Forsikring	1.898	1.752	1.761	1.547
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	96	86	96	86
Ankenævnet for Tekniske Installationer	275	320	306	327
Ankenævnet på Energiområdet	290	350	303	383
Byggeriets Ankenævn	764	643	736	696
Det finansielle ankenævn	583	702	661	673
Håndværkets Ankenævn	182	183	214	203
Klagenævnet for Ejendomsformidling	170	138	155 ³	97
Klagenævnet for taxi	8	9	7	15
Pakkerrejse-Ankenævnet	259	299	316 ⁴	225
Parkeringsklagenævnet	2.437	2.371	3.364	2.752
Teleankenævnet	438	296	372	239
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	9.101	8.510	9.793	8.521
Beboerklagenævn	1.137	1.517	-	1.307
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige	171	159	161	162
Færdselsstyrelsen	155	166	131	173
Huslejenævn	5.554	7.368	-	6.246
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	3.302	3.355	3.371	3.245
Søfartsstyrelsen	12	10	12 ⁵	6
Trafikstyrelsen - Fly	1.931	1.898	1.611	2.337
Trafikstyrelsen - Post	112	177	108	209
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	12.374	14.650	-⁶	13.685
Forbrugerklagenævnet	905	-	869	-

Noter:

1 Det samlede antal afsluttede sager i 2024 kan ikke opgøres, da det ikke har været muligt at indhente sagsantal fra Beboerklagenævn og Huslejenævn.

2 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.

3 88 sager afsluttet ved kendelse og 67 sager afsluttet som følge af forlig, afvisning m.m., dvs. i alt 155 afsluttede sager.

4 Det samlede antal afsluttede sager i Pakkerrejse-Ankenævnet i 2024 var 316 sager fordelt på 204 afsagte kendelser og 112 forligte, afviste og tilbagetrukne sager.

5 10 af de afsluttede klagersager 2024 blev modtaget i 2024 – 2 af de afsluttede klagesager i 2024 blev modtaget i 2023.

6 Det samlede antal afsluttede sager i offentlige forbrugerklageinstanser i 2024 kan ikke opgøres, da det ikke har været muligt at indhente sagsantal fra Beboerklagenævn og Huslejenævn.

Afviste klager

	Antal afviste klager		Antal afviste klager i procent af modtagne klager	
	2024	2023	2024	2023
Forbrugerklageinstanser i alt	2.888	3.175	13,4	13,7
Advokatnævnet ¹	69	60	33,7	30,5
Ankenævn for biler	62	60	7,4	9,4
Ankenævn for Køreundervisning	1 ²	-	3,3	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	38 ³	24	7,8	6,2
Ankenævnet for Feriehusudlejning	4 ⁴	3	2,8	2,4
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0	1	0,0	100,0
Ankenævnet for Forsikring	322	249	17,0	14,2
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	20	14	20,8	16,3
Ankenævnet for Tekniske Installationer	72	58	26,2	18,1
Ankenævnet på Energiområdet	109	102	37,6	29,1
Byggeriets Ankenævn	243	171	31,8	26,6
Det finansielle ankenævn	156	230	26,8	32,8
Håndværkets Ankenævn	71 ⁵	72	39,0	39,3
Klagenævnet for Ejendomsformidling	12	45	7,1	32,6
Klagenævnet for taxi	4	0	50,0	0,0
Pakkerejse-Ankenævnet	37 ⁶	35	14,3	11,7
Parkeringsklagenævnet	288	218	11,8	9,2
Teleankenævnet	12 ⁷	94	2,7	31,8
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	1.520	1.436	16,7	16,9
Beboerklagenævn	64	66	5,6	4,4
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige	55 ⁸	28	32,2	17,6
Færdselsstyrelsen	68	56	43,9	33,7
Huslejenævn	176	254	3,2	3,4
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	712	892	21,6	26,6
Søfartsstyrelsen	10	5	83,3	50,0
Trafikstyrelsen - Fly	272	427	14,1	22,5
Trafikstyrelsen - Post	11	11	9,8	6,2
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	1.368	1.739	11,1	11,9
Forbrugerklagenævnet	258	-	28,5	-

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 1 afvist og 13 ikke taget til følge.

3 2 sager afvist af nævn. 36 sager afvist af sekretariatet, da klageren enten ikke havde klaget til trafikvirksomheden først, eller hvis kravet allerede var oversendt til inddrivelse i Gældsstyrelsen, eller hvis klagen faldt uden for ankenævnets virke (afvist efter beskaffenheden).

4 En af disse fire sager afvist af sekretariatet er efterfølgende afvist af ankenævnet.

5 19 sager er sendt videre til andet klagenævn.

6 8 sager afvist af Ankenævnet og 29 sager afvist af sekretariatet og Ankenævnets formand.

7 Tallet omfatter ikke sager, der er henlagt af sekretariatet eller hjemvist til den erhvervsdrivendes klagebehandling jf. vedtægternes § 13, stk. 1 og § 2, stk. 9 (i alt 89 sager).

8 49 formandsafvisninger + 6 nævn-afvisninger.

Forligte sager

	Antal forligte klager		Antal forligte sager i procent af modtagne klager	
	2024	2023	2024	2023
Forbrugerklageinstanser i alt	2.748	2.571	12,8	11,1
Advokatnævnet ¹	-	-	-	-
Ankenævn for biler	266	235	31,9	36,8
Ankenævn for Køreundervisning	1 ²		3,3	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	256 ³	195	52,7	50,5
Ankenævnet for Feriehusudlejning	72 ⁴	45	50,0	36,3
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0	0	0,0	0,0
Ankenævnet for Forsikring	73	74	3,8	4,2
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	10	15	10,4	17,4
Ankenævnet for Tekniske Installationer	32	43	11,6	13,4
Ankenævnet på Energiområdet	53	57	18,3	16,3
Byggeriets Ankenævn	5	10	0,7	1,6
Det finansielle ankenævn	118	127	20,2	18,1
Håndværkets Ankenævn	14	15	7,7	8,2
Klagenævnet for Ejendomsformidling	23	14	13,5	10,1
Klagenævnet for taxi	0	1	0,0	11,1
Pakkerejse-Ankenævnet	83	126	43,2	42,1
Parkeringsklagenævnet ⁵	0	0	0,0	0,0
Teleankenævnet	72	25	16,4	8,4
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	1.078	982	11,8	11,5
Beboerklagenævn	-	0	0,0	0,0
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings sagkyndige	11 ⁶	5	6,4	3,1
Færdselsstyrelsen	0	0	0,0	0,0
Huslejenævn	-	0	0,0	0,0
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	1.231	1.028	37,3	30,6
Søfartsstyrelsen	0	1	0,0	10,0
Trafikstyrelsen - Fly	419 ⁷	544	21,7	28,7
Trafikstyrelsen - Post	9	11	8,0	6,2
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	1.670	1.589	13,5	10,8
Forbrugerklagenævnet	107	-	11,8	-

Noter:

1 Nævnet er ikke omfattet af Forbrugerklage Lovens regler herom. Efter nævnsmødet gøres § 14 kan sekretariatet i visse sager opfordre parterne til at søge sagen forligt og deltage i mægling eller mediation.

2 Sag udsat med henblik på forlig.

3 69 sager hvor klageren har frafaldet klagen. 187 sager, hvor trafikvirksomheden imødekom klagerens krav helt eller delvist, hvorefter klagen er trukket tilbage.

4 Heraf 68 "før-forlig".

5 Forlig er som udgangspunkt ikke muligt i vores sager. Såfremt der nås til en fælles forståelse mellem parterne resulterer dette i at den ene part opgiver sin sag.

6 Forlig eller klagen trukket. Vi sondrer ikke, da det ikke er altid, vi får årsagen til tilbage-trækningen at vide.

7 I 2024 blev der indgået delvist forlig på 33 sager.

Afgjorte sager og medhold til forbrugeren

	Afgørelser		Medhold til forbrugeren (helt eller delvist)		Medholdsprocent	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Forbrugerklageinstanser i alt	16.994	14.129	9.362	5.685	55,1	40,2
Advokatnævnet ¹	155	167	37	36	23,9	21,6
Ankenævn for biler	465	372	218	146	46,9	39,2
Ankenævn for Køreundervisning	21	-	3	-	14,3	0
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ²	207	138	8	12	3,9	8,7
Ankenævnet for Feriehusudlejning	72	75	28	30	38,9	40,0
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0 ³	1	0	0	0	0
Ankenævnet for Forsikring	1.299	1.166	225	213	17,3	18,3
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme ⁴	44	55	25	25	56,8	45,5
Ankenævnet for Tekniske Installationer	183	184	108	108	59,0	58,7
Ankenævnet på Energiområdet	141	162	38	63	27,0	38,9
Byggeriets Ankenævn	314	330	254	264	80,9	80,0
Det finansielle ankenævn	467	448	42	43	9,0	9,6
Håndværkets Ankenævn	85	97	58	54	68,2	55,7
Klagenævnet for Ejendomsformidling	88	83	52	54	59,1	65,1
Klagenævnet for taxi	6	15	1	3	16,7	20,0
Pakkerejse-Ankenævnet	316	99	131	59	41,5	59,6
Parkeringsklagenævnet	2.675	2.238	583	467	21,8	20,9
Teleankenævnet	127	58	25	9	19,7	15,5
Advokatnævnet og private godkendte nævni i alt	6.665	5.688	1.836	1.586	27,5	27,9
Beboerklagenævn	1.010	1.236	964	423	95,4	34,2
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige	145 ⁵	155	41	62	28,3	40,0
Færdselsstyrelsen	140	173	16	23	11,4	13,3
Huslejenævn	5.222	6.246	5.044	3.261	96,6	52,2
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	3.371	-	1.231	0	36,5	0
Søfartsstyrelsen	0 ⁶	0	0	0	0	0
Trafikstyrelsen - Fly	407	530	224	326	55,0	61,5
Trafikstyrelsen - Post ⁷	34	101	6	4	17,6	4,0
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	10.329	8.441	7.526	4.099	72,9	48,6
Forbrugerklagenævnet	869	-	308	-	35,4	-

Noter:

¹ Sager hvor salæret er nedsat eller bortfaldet.

² 191 sager afgjort på nævnsmøder og 16 sager afvist af sekretariatet.

³ Den i 2024 indbragte sag er videreført til 2025.

⁴ Mangler 3 stk. som kom ind i slutningen af december 2025. De sidste 3 sager afgøres ved mødet den 23. juni 2025.

⁵ Heraf er de 49 formandsafgørelser, dvs. formanden har afgjort sagen på nævnets vegne (afvisninger og afslag på genoptagelse).

⁶ 2 sager fra 2024 er stadig under behandling.

⁷ Dette omfatter sagerne med følgende afgørelser: Ikke medhold, medhold eller delvist medhold.

Sagsbehandlingstid

	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for alle klagesager afgjort i 2024	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for klagesager afsluttet med en afgørelse i 2024 -opgjort i måneder
Forbrugerklageinstanser i alt	-	6,9 ¹
Advokatnævnet	5,3 ²	-
Ankenævn for biler	3,3	4,2
Ankenævn for Køreundervisning	2,0	2,0
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	3,9 ³	6,3 ⁴
Ankenævnet for Feriehusudlejning	4,7 ⁵	8 ⁶
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	-	-
Ankenævnet for Forsikring	6,1	6,5
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	4,8	4,8
Ankenævnet for Tekniske Installationer	4,2	6,0
Ankenævnet på Energiområdet	4,4	7,6
Byggeriets Ankenævn	3,6	5,2
Det finansielle ankenævn	6,5	8,4
Håndværkets Ankenævn	4,1	4,1
Klagenævnet for Ejendomsformidling	-	6,1
Klagenævnet for taxi	4,3	4,3
Pakkerejse-Ankenævnet	6,7 ⁷	9,6 ⁸
Parkeringsklagenævnet	6,0	7,0
Teleankenævnet	4,0	9,0 ⁹
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	-	6,8
Beboerklagenævn	4,6	4,7
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige	3,7 ¹⁰	3,7 ¹¹
Færdselsstyrelsen ¹²	1,5	1,5
Huslejenævn	6,2	6,3
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	1,3	- ¹³
Søfartsstyrelsen	2,0 ¹⁴	- ¹⁵
Trafikstyrelsen - Fly	6,7	13,4 ¹⁶
Trafikstyrelsen - Post	3,0	6,0
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	-	6,9
Forbrugerklagenævnet	11,7	11,7

Noter:

1 Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for både private og offentlige forbrugerklagenævne samt den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid er beregnet som et vægtet gennemsnit. Beregningen tager højde for både den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet med en afgørelse og antallet af sager, som hver forbrugerklageinstans har afgjort.

2 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 2024.

3 Gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sager, som sekretariatet afsluttede: 69 dage. Gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sager, som blev afgjort i ankenævnet: 193 dage. Samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid: 118 dage. Tallene viser, at den øgede sagsmængde afføder forlængede sagsbehandlingstider, når tallene sammenholdes med 2023, hvor den samlede gennemsnitlige sagsbehandling var på 91 dage.

4 193 dage for nævnssagerne og 69 dage for sager, der lukkes på sekretariatsniveau.

5 Afgjorte sager regnes normalt først som fuldt oplyste, når sagsfremstillingen påbegyndes. Derfor er der forskel på antal dage i årsberetningen og dette tal, som også indeholder forlig under sag og forlig efter "før-brev".

6 Sagsbehandlingstiden skyldes en stor stigning i antallet af modtagne klager i de seneste år.

7 For 316 sager var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 202 dage.

8 Sagsbehandlingstiden for sager afgjort i december 2024 var 287 dage.

9 Teleankenævnet har i 2024 oplevet en stigning i antal modtagne sager i forhold til det forventede.

10 Alle sager afsluttet - både med og uden afgørelse.

11 Vi har ikke en beregning på det, men det vil sandsynligvis være en lidt kortere sagsbehandlingstid på de sager, der afsluttes uden en afgørelse, da klagesager ofte trækkes tilbage inden for de første 2-3 måneder fra klagenes indgivelse.

12 Rent systemteknisk bliver sagsbehandlingstiden hos Færdselsstyrelsen opgjort i antal dage og derfor er de angivne sagsbehandlingstider et cirkatal. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for alle klagesager afgjort i 2024 er inklusive klagesager som er henlagt. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sager afsluttet med en afgørelse i 2024 er, uden sager der er blevet henlagt.

13 Ikke relevant for Mæglingsteamet, idet der ikke træffes afgørelse.

14 Beregnet til 65,6 dage.

15 0 afgørelser i 2024, derfor ingen gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

16 Visse sager har været sat i bero i en periode.

Efterlevelse

	Efterlevelse af afgørelser
Advokatnævnet	-
Ankenævn for biler - bilklage.dk	90-100%
Ankenævn for køreundervisning	80-89%
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	90-100%
Ankenævnet for Feriehusudlejning	90-100%
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber ¹	
Ankenævnet for Forsikring	90-100%
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	70-79%
Ankenævnet for Tekniske Installationer	90-100%
Ankenævnet på Energiområdet	90-100%
Byggeriets Ankenævn	80-89%
Det finansielle ankenævn	90-100%
Håndværkets Ankenævn	60-69%
Klagenævnet for Ejendomsformidling	90-100%
Klagenævnet for Taxi	90-100%
Pakkerejse-Ankenævnet	90-100%
Parkeringsklagenævnet	90-100%
Teleankenævnet	90-100%
Beboerklagenævn	-
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige	90-100%
Færdselsstyrelsen	90-100%
Huslejeklagenævn	-
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	90-100%
Søfartsstyrelsen ²	
Trafikstyrelsen - Fly	80-89%
Trafikstyrelsen - Post	90-100%
Trafikstyrelsen - Post	-
Forbrugerklagenævnet	90-100%

Noter:

¹ Ingen sager afgjort i 2024.

² Ingen sager afgjort i 2024.

Tendenser – er der modtaget nye typer af klager?

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. I forbindelse med dataindsamlingen bliver forbrugerklageinstanser også spurgt, om de har modtaget nye typer af klager.

Her er et overblik over svarene.

"Det virker som om flere sager indsendes som manglende kemi og langstrakt køreundervisning, med dertil større udgifter for eleven."

-Ankenævn for Køreundervisning

Ankenævnet har modtaget et stigende antal klager, hvor forbrugeren har forladt feriehuset før tid, og hvor den erhvervsdrivende dermed ikke har fået mulighed for at udbedre fejl og mangler. Vi har også haft en enkelt sag om kunstig intelligens (chatbot)."

Ankenævnet for Feriehusudlejning

"Der er to sagstyper, som i de senere år har været "højdespringere", fordi der er kommet flere kontrollører ude i busserne og Metroen. Manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning: 59
Manglende straks-check ind på Rejsekort: 52
Og i 2025 påregner vi en ny type sager som følge af nye apps hos DSB og Rejsekort, der nu gør det muligt at swipe et check ind på mobiltelefonen."

-Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

"Nævnet har i 2024 på el-området modtaget klager og henvendelser, der vedrører henholdsvis indgåelse og ophør af kundeforhold med elselskaber. I forhold til indgåelse af aftaler har det særligt drejet sig om klager og spørgsmål vedrørende selskabers telefoniske henvendelse til forbrugerne med tilbud om at skifte selskab. I forhold til ophør af kundeforhold har klager og spørgsmål særligt drejet sig om manglende udbetaling af tilgodehavende og forsinket eller manglende slutregning."

-Ankenævnet på Energiområdet

Tendenser – er der modtaget nye typer af klager?, fortsat

"Der er flere klager over, at pakker bliver tilbageholdt på grund af sanktioner."

- Trafikstyrelsen – Post

"Teleankenævnet oplever fortsat, at forbrugere beskriver forhold, der kunne tyde på, at ensretning og effektivisering af dialogen mellem parterne og klagebehandling hos de erhvervsdrivende måske utilsigtet kan give anledning til, at det opleves som vanskeligt at blive hørt og vanskeligt at sikre sig den nødvendige dokumentation til brug for en eventuelt videre klagebehandling.

Derudover har Teleankenævnet i 2024 behandlet flere klager, hvor der i forbindelse med telefonisk drøftelse mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende i forbindelse med indgåelse af en aftale opstår efterfølgende tvister vedrørende, hvad der blev stillet i udsigt og hvad der efterfølgende leveres."

-Teleankenævnet

"Vi har set en stigning i antallet af sager, der på den ene eller anden måde vedrører asbest. Det er ikke nyt eller en ny type sag for nævnet, men det er umiddelbart en ny "mængde", hvilket vi formoder vil fortsætte pga. de nye regler om asbesthåndtering, der trådte i kraft 1. januar 2025."

- Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige

Der er en stigning af udenlandske forbrugere som klager over danske erhvervsdrivende.

-Mæglingsteamet for forbrugerklager

Erfaring med behandlingen af forbrugerklagesager

De danske forbrugerklageinstanser har solid erfaring med at sikre effektiv og grundig sagsbehandling. Derfor er forbrugerklageinstanserne også blevet spurgt til deres erfaring med sagsbehandlingen, og om der er typiske problemstillinger, der opstår i den forbindelse.

Her er et overblik over svarene.

Vi oplever, at klager ikke reagerer på vores henvendelser, når vi får sager oversendt fra andre klagenævne. Klagerne ender derfor med at blive afsluttet grundet klagers passivitet.

-Ankenævn for Tekniske Installationer

- 1) Rejsearrangørens udlevering af bekræftelsen på aftalen på et varigt medium
- 2) Forbrugerne har svært ved at honorere ankenævnets krav om digital behandling. Det materiale, der modtages fra forbrugerne, er svært at håndtere og medfører, at sekretariatet bruger mange ressourcer på at oplyse sagerne.

Pakkerejseankenævnet

Manglende og forsinkede svar fra parterne er ofte en udfordring.

-Parkeringsklagenævnet

Ikke fyldestgørende høringssvar fra visse af de indklagede, herunder manglende forståelse af ankenævnsprocessen og forbrugerklagesystemet.

- Teleankenævnet

Erhvervsdrivende, der ikke møder op til mæglingmødet.

-Mæglingsteamet for Forbrugerklager

Ligesom de foregående år havde passagererne (og rederierne) vanskeligt ved at forstå lovgivningen og ved at identificere rette klageinstans.

- Søfartsstyrelsen

Eksempler på typiske problemstillinger, som opstår i forbindelse med sagsbehandlingen er:

- 1) Manglende eller forsinkede svar fra luftfartsselskaberne.
- 2) Komplicerede og irrelevante høringssvar fra luftfartsselskaberne.
- 3) Problemer med retshjælpsvirksomheder, og at visse luftfartsselskaber ikke vil samarbejde med retshjælpsvirksomheder.

- Trafikstyrelsen (fly)

Mange komplicerede sager og lange svartider fra parter.

- Trafikstyrelsen – Post

Vejledning til forbrugere, der kontakter forbrugerklageinstanserne

	Hotline funktion	Telefonisk henvendelse, e-mail eller begge dele	Antal henvendelser i 2024
Advokatnævnet	Ja	Begge dele	-
Ankenævn for biler - bilklage.dk	Ja	Begge dele	3.000 ¹
Ankenævn for køreundervisning	Ja	Begge dele	250 ²
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	Ja	Begge dele	150 ³
Ankenævnet for Feriehusudlejning	Ja	Begge dele	500
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	Ja	Begge dele	-
Ankenævnet for Forsikring	Ja	Telefoniske henvendelser	2.700
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	Ja	Begge dele	50
Ankenævnet for Tekniske Installationer	Ja	Begge dele	1.500 ⁴
Ankenævnet på Energiområdet	Ja	Begge dele	859
Byggeriets Ankenævn	Ja	Begge dele	-
Det finansielle ankenævn	Ja ⁵	Begge dele	3.100
Håndværkets Ankenævn	Nej	-	10 ⁶
Klagenævnet for Ejendomsformidling	Ja	Begge dele	-
Klagenævnet for Taxi	Ja	Begge dele	15
Pakkerejse-Ankenævnet ⁷	Nej	-	0
Parkeringsklagenævnet	Ja	Skriftlige henvendelser	6.200
Teleankenævnet	Ja	Begge dele	630 ⁸
Beboerklagenævn	-	-	-
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige	Ja	Begge dele	200 ⁹
Færdselsstyrelsen	Ja	Begge dele	1.575
Huslejeklagenævn	-	-	-
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	Ja	Begge dele	1.825 ¹⁰
Søfartsstyrelsen	Ja	Begge dele	30 ¹¹
Trafikstyrelsen - Fly	Ja	Begge dele	498 ¹²
Trafikstyrelsen - Post	Ja	Begge dele	200
Forbrugerklagenævnet	ja	Begge dele	1.825

Noter:

- 1 Ca. 3.000 telefoniske henvendelser.
- 2 Tallet er et skøn, da henvendelserne ikke bliver registreret.
- 3 Vi fører ikke statistik over det. Men et slag på tasken vil være omkring 150.
- 4 Tallet er forbundet med meget stor usikkerhed. Vi får flere tusinde mails, hvoraf mange vedrører den konkrete sagsbehandling og dermed ikke alene angår råd og vejledning.
- 5 Det finansielle ankenævn har som sådan ikke en decideret "Hotline Service", men der besvares dagligt såvel skriftlige som telefoniske forbrugerhenvendelser. Det angivne antal henvendelser om råd og vejledning - ud over henvendelserne i de verserende sager - er således baseret på et estimat.
- 6 Der er ikke nærmere tal på hvor mange der ringer og spørger om råd, men det sker, de angivne 10 er derfor et skønnet tal.
- 7 Ankenævnets sekretariat modtager henvendelser, men henvendelserne besvares med et autosvar om, at råd og vejledning kun kan tilbydes i sager der indbringes for nævnet.
- 8 626 telefoniske henvendelser og 4 skriftlige henvendelser.
- 9 Mindst 100, men nok tættere på 200 (skøn). Kun vejledning (ingen rådgivning): Det er både på sagsniveau og generelle henvendelser. Jeg kan ikke umiddelbart søge det frem.
- 10 Vi fører ikke statistik, så det er et skøn på 5 henvendelser om dagen.
- 11 Der har været en del henvendelser vedrørende et krydstogtskib, der ikke kunne sejle ind til Ilulissat på grund af is.
- 12 Tallet omfatter også henvendelser fra virksomheder. Vi har ikke mulighed for at differentiere i tallene.

Sagkyndig bistand

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

Advokatnævnet	Nej
Ankenævn for biler - bilklage.dk	Ja
Ankenævn for køreundervisning	Ja
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	Nej
Ankenævnet for Feriehusudlejning	Nej
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	Nej
Ankenævnet for Forsikring	Nej
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	Nej
Ankenævnet for Tekniske Installationer	Ja
Ankenævnet på Energiområdet	Nej
Byggeriets Ankenævn	Ja
Det finansielle ankenævn	Nej
Håndværkets Ankenævn	Ja
Klagenævnet for Ejendomsformidling	Nej
Klagenævnet for Taxi	Ja
Pakkerejse-Ankenævnet	Nej
Parkeringsklagenævnet	Nej
Teleankenævnet	Ja
Beboerklagenævn	Ja
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige	Ja
Færdselsstyrelsen	Nej
Huslejeklagenævn	Ja
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	Nej
Søfartsstyrelsen	Nej
Trafikstyrelsen - Fly	Ja
Trafikstyrelsen - Post	Nej
Forbrugerklagenævnet	Ja

Antal medarbejdere i de danske forbrugerklageinstanser

Antal ansatte i
2024 omregnet til
fuldtidsårsværk

Advokatnævnet	-
Ankenævn for biler - bilklage.dk	3,6
Ankenævn for køreundervisning	-1
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	1,4 ²
Ankenævnet for Feriehusudlejning	1 ³
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	11,9 ⁴
Ankenævnet for Forsikring	19
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	2
Ankenævnet for Tekniske Installationer	2
Ankenævnet på Energiområdet	4,25
Byggeriets Ankenævn	4,4
Det finansielle ankenævn	11,9 ⁵
Håndværkets Ankenævn	1
Klagenævnet for Ejendomsformidling	2
Klagenævnet for Taxi	1
Pakkerejse-Ankenævnet	4,5 ⁶
Parkeringsklagenævnet	5
Teleankenævnet	4
Beboerklagenævn	80
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige	1,33 ⁷
Færdselsstyrelsen	1
Huslejeklagenævn	-
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	5
Søfartsstyrelsen	0,19
Trafikstyrelsen - Fly	11,8 ⁸
Trafikstyrelsen - Post	3,3 ⁹
Forbrugerklagenævnet	11,5

Noter:

- Der sidder 6 i nævnet à 4 fulde mødedage, samt en sekr., der varetager den administrative del inkl. løse henvendelser.
- 2 deltidsansatte på hhv 20 og 30 timer ugentligt. pr. 2025 opgraderet til 2x 30 timer ugentligt grundet stigning i sagsmængden.
- To deltidsansatte.
- Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber gør brug af Sekretariatet for det finansielle ankenævn.
- Opgjort pr. 31.12.2024.
- To fuldtidsansatte jurister, en fuldtids ansat og en halvtidsansat kontorfunktionær samt en afdelingsleder.
- Baseret på timeregistreringer i alt 2.013 timer, Nævnenes Hus opgør årsværk til 1.500 timer.
- Ca. 11 fuldtidsårsværk + 2 studenter ca. 15 timer ugentlig.
- Tre fuldtidsansatte og en student på 15 timer om ugen.

Oversigt

De danske klage- og ankenævne

Her er en oversigt over de danske forbrugerklageinstanser.

Advokatnævnet

Kronprinsessegade 28, 4. sal
1306 København K
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

Gebyr ved klage

500 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 uden indhentet sagkyndigerklæring.

Gebyr på 15.000 kr. ekskl. moms, hvis forbrugeren får medhold efter indhentet sagkyndigerklæring.

Gebyr på 6.000 kr. ekskl. moms, hvis sagen forliges efter indhentet sagkyndigerklæring.

For virksomheder der ikke bidrager til ankenævnet:

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

Gebyr på 24.000 kr. ekskl. moms, hvis forbrugeren får medhold efter indhentet sagkyndigerklæring.

Gebyr på 8.000 kr. ekskl. moms, hvis sagen forliges efter indhentet sagkyndigerklæring.

Beløbs under- og overgrænser

Minimum værdi for bil: 10.000 kr. inkl. moms. Minimum værdi for reparation/serviceydelse: 3.000 kr. inkl. moms.

**Ankenævn for
Køreundervisning**

Industrivej 21
4000 Roskilde
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

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 tabes

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

Gebyr ved klage

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

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

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 brancheorganisationen, 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 brancheorganisationen, 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-fondsmaeglerselskaber

Gebyr ved klage

300 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

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

Gebyr ved klage

200 kr. - Pr. 1/2 2025 300 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

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 advokatomkostninger, 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

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

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

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 forbrugeren fordel, udgør gebyret 3.800 kr. inkl. moms.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Beboerklagenævn og Huslejenævn

Beboerklagenævne og Huslejenævne ligger i landets 98 kommuner

Huslejenaevn.dk forvaltes hos:
Social- og Boligstyrelsen
Holmens Kanal 22,
1060 København
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 tapes

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

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Byggeriets Ankenævn

H. C. Andersens Boulevard 18
1553 København V

byggerietsankenævn.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 tabes

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 tabes. 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

Gebyr ved klage

300 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Nej

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige

Toldboden 2
8800 Viborg

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 tabes

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

Beløbs under- og overgrænser

Mindstegrænse på 5.000-8.000 kr. pr. forhold/klagepunkt.

Håndværkets Ankenævn

Islands Brygge 26,
2300 København S
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 tabes

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 entreprisenummer 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

Gebyr ved klage

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

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

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

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 Ejendomsrådgiverforening, 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

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

For rejseudbydere og formidlere for udenlandske rejsearrangører, der løbende bidrager til Ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 2.000 kr. (ekskl. moms) og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 1.500 kr. (ekskl. moms).

For rejseudbydere og formidlere for udenlandske rejsearrangører, der ikke løbende bidrager til Ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 44.500 kr. (ekskl. moms) og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 13.300 kr. (ekskl. moms).

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Parkeringsklagenævnet

Gammel Kongevej 60
1850 Frederiksberg C
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

Axeltovej 6, 1. sal
1609 København V
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. Indgår der forlig til forbrugers fordel: 11.000 kr. ekskl. moms.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Færdselsstyrelsen

Sorsigvej 35,
6760 Ribe
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

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

Gebyr ved klage

400 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

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

Gebyr ved klage

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

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes

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

Gebyr ved klage

Nej

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes

Nej

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Trafikstyrelsen (post)

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
trafikstyrelsen.dk

Gebyr ved klage

Nej

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes

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 vores kommunikationskurser.

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.



