Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Forbruger Europa ECC-Net

Nævnenes Hus

Det danske forbrugerklagesystem

2026



Det danske forbrugerklage-system 2026

Oktober 2026
ISBN: 978-87-7029-891-9

Indhold

Forord 4

Klagenævnene i tal 5
- Modtagne klager 6
- Modtagne og afsluttede klager 8
- Afviste klager 9
- Forligte sager 11
- Afgjorte sager og medhold til forbrugeren 12
- Sagsbehandlingstid 13
- Efterlevelse 14
- Vejledning til forbrugere 15
- Sagkyndig bistand 16
- Antal medarbejdere i de danske forbrugerklageinstanser 17

Oversigt De danske klage- og ankenævn 18

Medfinansieret af Den Europæiske Union

Forord

Årets udgave af publikationen "Det danske forbrugerklagesystem"[1] indeholder sammenlignelige data og statistik fra året 2025 samt en oversigt over de danske forbrugerklageinstanser, der tilsammen udgør det sammenhængende danske forbrugerklagesystem.

Forbrugerklagesystemet sikrer forbrugerne adgang til en effektiv og smidig klagesagsbehandling, som forudsat i forbrugerklageloven og det bagvedliggende direktiv på området[2], og hvert år træffer de danske forbrugerklageinstanser tusindvis af afgørelser, der er med til at sikre velfungerende markeder og et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

I denne publikation samler vi data på tværs af forbrugerklageinstanserne med det formål at give indsigt i, på hvilke områder og hvilke situationer danske forbrugere anser det for nødvendigt at klage over en vare eller tjenesteydelse.

Publikationen er et supplement til de mange årsrapporter, som forbrugerklageinstanserne selv udgiver inden for de enkelte brancher.

Tak 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.

Lars Arent
Direktør
Forbruger Europa

Malene Buus Christensen
Områdechef
Nævnenes Hus

1 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.

2 Lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager og EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet



KLAGENÆVNENE I TAL

Om de danske forbrugerklageinstanser

Det danske forbrugerklagesystem udgøres af i alt 24[3] 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 klagenævn, der er etableret på frivillig basis af relevante brancheorganisationer i henhold til reglerne i forbrugerklageloven.

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.

24 forbrugerklageinstanser har i år besvaret undersøgelsen.

Data fra beboerklagenævn og huslejenævn er forbundet med stor usikkerhed, da der mangler indberetninger fra 13 kommuner.
Kilde: Data fra Huslejenævn.dk

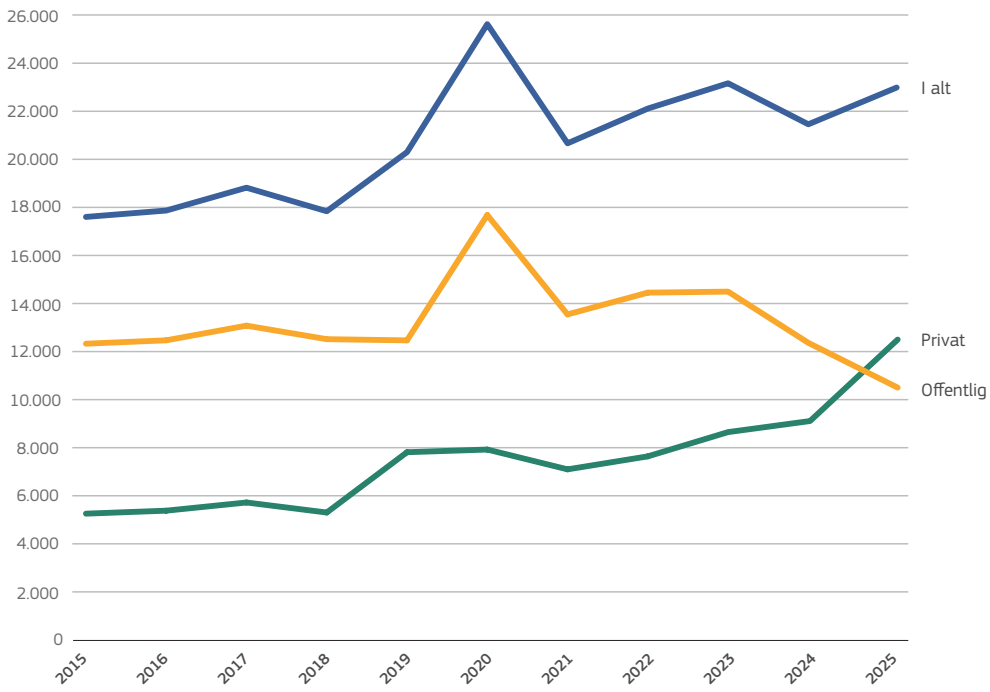
---

3 Indtil 2026 var antallet af forbrugerklageinstanser 26.
Håndværkets Ankenævn er stoppet med at modtage nye sager fra og med den 31.12.2025.
Sagsbehandlingen af sager mod rederier på Søfartsstyrelsens område behandles fra 1. februar 2026 af Nævnenes Hus og ikke længere af Søfartsstyrelsen.

Modtagne klager

Modtagne klager

Modtagne klager fra 2015 - 2025



Modtagne klager

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Forbrugerklageinstanser i alt	**17.594**	**17.859**	**18.808**	**17.829**	**20.285**	**25.602**	**20.672**	**22.135**	**23.160**	**21.475**	**22.912**
Advokatnævnet[1]	267	243	233	235	231	208	175	183	197	205	248
Ankenævn for biler	580	542	591	599	681	628	538	527	639	835	808
Ankenævn for Køreundervisning	-	-	-	-	-	-	21	40	14	30	35
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	313	299	311	283	304	269	187	304	386	486	534
Ankenævnet for Feriehusudlejning	52	65	60	72	58	100	132	101	124	144	188
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0	0	0	0	1	0	0	0	1	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	2.193
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	345
Ankenævnet på Energiområdet	159	158	183	201	242	188	186	427	350	290	555
Byggeriets Ankenævn	659	730	725	741	693	792	720	715	643	764	736
Det finansielle ankenævn	486	430	369	363	445	484	541	518	702	583	567
Håndværkets Ankenævn	201	231	287	227	204	153	197	181	183	182	167
Klagenævnet for Ejendomsformidling	223	218	241	195	237	203	214	158	138	170	217
Klagenævnet for taxi	0	0	0	0	0	0	0	12	9	8	3
Pakkerejse-Ankenævnet	289	377	338	318	249	622	296	198	299	259	344[2]
Parkeringsklagenævnet	-	-	-	-	2.386	2.005	1.830	2.142	2.371	2.437	4.810[3]
Teleankenævnet	467	547	612	356	407	345	271	244	296	438	666
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	**5.085**	**5.191**	**5.568**	**5.160**	**7.673**	**7.757**	**6.927**	**7.534**	**8.510**	**9.101**	**12.417**
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	182	200	163	154	146	173	201	153	159	171	168
Færdselsstyrelsen	150	161	121	139	135	73	115	120	166	155	-
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner - Beboerklagenævn - Huslejenævn	 1.839 5.316	 1.735 4.989	 1.537 5.431	 1.467 5.044	 1.303 5.139	 1.453 6.046	 1.281 6.233	 1.559 7.151	 1.517 7.368	 1.137 5.554	 845 3.859
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	2.575	3.063	2.765	2.634	2.575	3.813	3.617	3.421	3.355	3.302	3.737
Søfartsstyrelsen	2	1	1	7	14	15	3	8	10	12	12
Trafikstyrelsen - Fly	2.333	2.370	3.113	3.116	3.221	6.092	2.103	2.060	1.898	1.931	1.665
Trafikstyrelsen - Post	112	149	109	108	79	180	192	129	177	112	209
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	**12.509**	**12.668**	**13.240**	**12.669**	**12.612**	**17.845**	**13.745**	**14.601**	**14.650**	**12.374**	**10.495**
Forbrugerklagenævnet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	905	679

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 på ca. 33% i forhold til 2024.

3 2.373 (sagstilgang på 97,37%) flere sager end året før.

Modtagne og afsluttede klager

	Det samlede antal modtagne klager i			Det samlede antal afsluttede klager i		
	2025	2024	2023	**2025**	2024	2023
Forbrugerklageinstanser i alt[1]	**22.912**	21.475	23.160	**22.666**	15.187	22.206
Advokatnævnet[2]	248	205	197	-	171	186
Ankenævn for biler	808	835	639	723	731	607
Ankenævn for Køreundervisning	35	30	14	30	17	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	534	486	386	514	495	357
Ankenævnet for Feriehusudlejning	188	144	124	162	155	127
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	1	1	1	1	0	1
Ankenævnet for Forsikring	2.193	1.898	1.752	2.074	1.761	1.547
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	-	96	86	-	96	86
Ankenævnet for Tekniske Installationer	345	275	320	298	306	327
Ankenævnet på Energiområdet	555	290	350	475	303	383
Byggeriets Ankenævn	736	764	643	729	736	696
Det finansielle ankenævn	567	583	702	646	661	673
Håndværkets Ankenævn	167	182	183	137	214	203
Klagenævnet for Ejendomsformidling	217	170	138	176	155	97
Klagenævnet for taxi	3	8	9	7	7	15
Pakkerejse-Ankenævnet	344	259	299	302	316	225
Parkeringsklagenævnet	4.810	2.437	2.371	3.539	3.364	2.752
Teleankenævnet	666	438	296	591	372	239
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt[1]	**12.417**	9.101	8.510	**10.404**	9.793	8.521
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	168	171	159	168	161	162
Færdselsstyrelsen	-	155	166	-	131	173
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner						
- Beboerklagenævn	845	1.137	1.517	1.225	-	1.307
- Huslejenævn	3.859	5.554	7.368	5.672	-	6.246
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	3.737	3.302	3.355	3.581	3.371	3.245
Søfartsstyrelsen	12	12	10	14	12	6
Trafikstyrelsen - Fly	1.665	1.931	1.898	1.583	1.611	2.337
Trafikstyrelsen - Post	209	112	177	19	108	209
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt[1]	**10.495**	12.374	14.650	**12.262**	5.394	13.685
Forbrugerklagenævnet	679	905	-	955	869	-

Noter:

1 Samlet antal klager hos de forbrugerklageinstanser, der har besvaret undersøgelsen

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.

Afviste klager

	Antal afviste klager			Antal afviste klager i procent af modtagne klager		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023
Forbrugerklageinstanser i alt	**3.978**	2.888	3.175	**19**	13,4	13,7
Advokatnævnet[1]	112	69	60	45	33,7	30,5
Ankenævn for biler	54	62	60	7	7,4	9,4
Ankenævn for Køreundervisning	19[2]	1	-	54	3,3	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	38	38	24	7	7,8	6,2
Ankenævnet for Feriehusudlejning	3[3]	4	3	2	2,8	2,4
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0	0	1	0,0	0,0	100,0
Ankenævnet for Forsikring	354	322	249	16	17,0	14,2
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	-	20	14	-	20,8	16,3
Ankenævnet for Tekniske Installationer	73	72	58	21	26,2	18,1
Ankenævnet på Energiområdet	124	109	102	22	37,6	29,1
Byggeriets Ankenævn	340	243	171	46	31,8	26,6
Det finansielle ankenævn	175	156	230	31	26,8	32,8
Håndværkets Ankenævn	76	71	72	46	39,0	39,3
Klagenævnet for Ejendomsformidling	53	12	45	24	7,1	32,6
Klagenævnet for taxi	0	4	0	0	50,0	0,0
Pakkerejse-Ankenævnet	20[4]	37	35	6	14,3	11,7
Parkeringsklagenævnet	391	288	218	8	11,8	9,2
Teleankenævnet	18[5]	12	94	3	2,7	31,8
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	**1.850**	1.520	1.436	**15**	16,7	16,9
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	58[6]	55	28	35	32,2	17,6
Færdselsstyrelsen	-	68	56	-	43,9	33,7
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner	502	-	-	-	-	-
- Beboerklagenævn	-	64	66	-	5,6	4,4
- Huslejenævn	-	176	54	-	3,2	3,4
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	1.273	712	892	34	21,6	26,6
Søfartsstyrelsen	13[7]	10	5	108	83,3	50,0
Trafikstyrelsen - Fly	271	272	427	16	14,1	22,5
Trafikstyrelsen - Post	11	11	11	5	9,8	6,2
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	**1.368**	1.368	-	**28**	11,1	11,9
Forbrugerklagenævnet	258	258	-	26,95	28,5	-

Noter på næste side:



Noter:

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

2 Fire afviste og 15 ikke taget følge

3 Afvist af sekretariatet, bekræftet af formanden

4 Én sag afvist på nævn, 29 sager afvist af hhv sekretariat og formand

5 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 160 sager).

6 De 54 er udelukkede formandsafvisninger, hvilket også omfatter afslag på genoptagelsesanmodninger. Nævnsafvisninger optælles som en "ikke medhold"-sag. Der er tale om 4 sager, der er afvist ved nævnsafgørelse (ikke kun af formanden).

7
- Fire klager henvist til Mæglingsteamet for forbrugerklager, da klagerne faldt udenfor anvendelsesområdet for EU-forordning 1177/2010.
- Én klage henvist til Pakkerejse-Ankenævnet, da transporten udgjorde en del af en pakkerejse.
- Én klage henvist til Trafikstyrelsen, da klagen vedrørte en hændelse på terminalen.
- Tre klager henvist til afgangslandet, da afgangslandets klageinstans er kompetent i henhold til NEB-NEB-aftalen under EU-forordning 1177/2010 om skibspassagerers rettigheder.

Forligte sager

	Antal forligte klager			Antal forligte sager i procent af modtagne klager		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023
Forbrugerklageinstanser i alt	**3.353**	2.748	2.571	**14,8**	12,8	11,1
Advokatnævnet[1]	-	-	-	-	-	-
Ankenævn for biler	265	266	235	32,8	31,9	36,8
Ankenævn for Køreundervisning	0	1		0,0	3,3	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	272	256	195	50,9	52,7	50,5
Ankenævnet for Feriehusudlejning	68	72	45	36,2	50,0	36,3
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Ankenævnet for Forsikring	56	73	74	2,6	3,8	4,2
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	-	10	15	-	10,4	17,4
Ankenævnet for Tekniske Installationer	44	32	43	12,8	11,6	13,4
Ankenævnet på Energiområdet	233	53	57	42	18,3	16,3
Byggeriets Ankenævn	9	5	10	1,2	0,7	1,6
Det finansielle ankenævn	79	118	127	13,9	20,2	18,1
Håndværkets Ankenævn	12	14	15	7,2	7,7	8,2
Klagenævnet for Ejendomsformidling	24	23	14	11,1	13,5	10,1
Klagenævnet for taxi	0	0	1	0,0	0,0	11,1
Pakkerejse-Ankenævnet	138[2]	83	126	40,1	43,2	42,1
Parkeringsklagenævnet	0[3]	0	0	0,0	0,0	0,0
Teleankenævnet	143	72	25	21,5	16,4	8,4
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	**1.343**	1.078	982	**11**	11,8	11,5
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	7[4]	11	5	4,2	6,4	3,1
Færdselsstyrelsen	-	0	0	-	0,0	0,0
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner - Beboerklagenævn - Huslejenævn	 2 11	 - -	 - -	 0,2 0,3	 - -	 - -
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	1.445	1.231	1.028	38,7	37,3	30,6
Søfartsstyrelsen	1	0	1	8,3	0,0	10,0
Trafikstyrelsen - Fly	525[5]	419[6]	544	31,5	21,7	28,7
Trafikstyrelsen - Post	9	9	11	4,3	8,0	6,2
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	**2.010**	1.670	1.589	**19,1**	13,5	10,8
Forbrugerklagenævnet	68	107	-	10	11,8	-

Noter:

1 Nævnet er ikke omfattet af Forbrugerklagelovens regler herom. Efter nævnsbekendtgørelsens § 14 kan sekretariatet opfordre parterne til at søge sagen forligt og deltage i mægling eller mediation.

2 En stigning på ca. 23 % i forhold til 2024.

3 Det har fortsat ikke været muligt at hjælpe parterne til at indgå forlig. Vi ser dog fortsat, at parterne frafalder kravet/klagen helt.

4 Der sondres ikke mellem sager, der er trukket af klager og forligte sager, da vi ikke altid modtager oplysninger om årsagen til, at sagen trækkes.

5 Der er indgået delvist forlig på 15 sager, hvor følgende koder anvendes: delvis forlig/delvis medhold, delvis forlig/ej medhold, delvis forlig/medhold

Afgjorte sager og medhold til forbrugeren

	Afgørelser			Medhold til forbrugeren (helt eller delvist)			Medholds-procent		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023	2025	2024	2023
Forbrugerklageinstanser i alt	**23.330**	16.994	14.129	**7.854**	9.362	5.685	**39,8**	55,1	40,2
Advokatnævnet[1]	274	155	167	48[2]	37	36	17,5	23,9	21,6
Ankenævn for biler	458	465	372	223	218	146	48,7	46,9	39,2
Ankenævn for Køreundervisning	35	21	-	8	3	-	22,9[3]	14,3	0
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	204	207	138	6[4]	8	12	2,9	3,9	8,7
Ankenævnet for Feriehusudlejning	76	72	75	29	28	30	38,2	38,9	40,0
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	1[5]	0	1	0	0	0	0	0	0
Ankenævnet for Forsikring	1.501	1.299	1.166	238	225	213	15,9	17,3	18,3
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	-	44	55	-	25	25	-	56,8	45,5
Ankenævnet for Tekniske Installationer	157[6]	183	184	71	108	108	45,2	59,0	58,7
Ankenævnet på Energiområdet	118	141	162	65	38	63	55,1	27,0	38,9
Byggeriets Ankenævn	269	314	330	204	254	264	75,8	80,9	80,0
Det finansielle ankenævn	480	467	448	26	42	43	5,4	9,0	9,6
Håndværkets Ankenævn	42	85	97	26	58	54	61,9	68,2	55,7
Klagenævnet for Ejendomsformidling	99	88	83	61	52	54	61,6	59,1	65,1
Klagenævnet for taxi	7	6	15	2	1	3	28,6	16,7	20,0
Pakkerejse-Ankenævnet[7]	302	316	99	110[8]	131	59	36,4	41,5	59,6
Parkeringsklagenævnet	2.504	2.675	2.238	676	583	467	27,0	21,8	20,9
Teleankenævnet	163	127	58	71	25	9	43,6	19,7	15,5
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	**6.690**	6.665	5.688	**1.864**	1.836	1.586	**27,9**	27,5	27,9
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	157[9]	145	155	50[10]	41	62	31,8	28,3	40,0
Færdselsstyrelsen	-	140	173	-	16	23	-	11,4	13,3
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner - Beboerklagenævn - Huslejenævn	 917 4.894	 1.010 5.222	 1.236 6.246	 344 2454	 964 5.044	 423 3.261	 37,5 50,1	 95,4 36,5	 34,2 52,2
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	3.581	3.371	-	-[11]	1.231	0	-	-	0
Søfartsstyrelsen	0	0	0	-[12]	0	0	-	-	0
Trafikstyrelsen - Fly	365	407	530	205[13]	224	326	56,2	55,0	61,5
Trafikstyrelsen - Post	108	34	101	9	6	4	8,3	17,6	4,0
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	**16.640**	10.329	8.441	**5.990**	7.526	4.099	**45,9**	72,9	48,6
Forbrugerklagenævnet	869	869	-	386	308	-	40,5	35,4	-

Noter:

1 Antal afsluttede sager omfattet af ADR-direktivet.

2 Sager hvor salæret er nedsat eller bortfaldet.

3 både sager fra 2024 og 2025.

4 Det lave tal skal ses i forhold til de 180 sager, hvor trafikvirksomhederne helt eller delvist har frafaldt sagen inden nævnsbehandlingen. Klagerne har derfor reelt fået medhold i ca. 44 % af de afsluttede sager.

5 Den i 2025 indbragte sag er videreført til 2026.

6 Tallet refererer til sager, der er afsluttet med kendelse. Formandsafgørelser er ikke med.

7 Et mindre fald pga. færre afsagte kendelser.

8 Medhold: 25 sager, Delvist medhold: 85 sager, i alt 110 sager ud af 164 sager

9 Disciplinærsager er ikke talt med.

10 15 fuldt medhold, 35 delvist medhold.

11 Sagerne i Mæglingsteamet for Forbrugerklager afsluttes enten via et forlig, eller ved, at klageren får klageadgang til Forbrugerklagenævnet. Der træffes således ikke konkret afgørelse med medhold eller delvist medhold i dette team.

12 Ingen klager afgjort i 2025, da alle klager, undtagen klagen afsluttet ved forlig, faldt udenfor Søfartsstyrelsens kompetenceområde.

13 Tal omfatter fire sagskategorier:
1)medhold, 2)delvist medhold, 3) delvist forlig/medhold, 4) delvist forlig/delvist medhold

Sagsbehandlingstid

	Gns. sagsbehandlingstid for alle klagesager afgjort i 2025	Gns. sagsbehandlingstid for klagesager *afsluttet med en afgørelse* i 2025 -opgjort i mdr.
Forbrugerklageinstanser i alt	-	-
Advokatnævnet[1]	4,9	-
Ankenævn for biler	4,6	5,8
Ankenævn for Køreundervisning	3,8	3,8
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	3,1	5,5
Ankenævnet for Feriehusudlejning	7	13
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	8,6	8,6
Ankenævnet for Forsikring	6,1	6,9
Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme	-	-
Ankenævnet for Tekniske Installationer	2,8	4,2
Ankenævnet på Energiområdet	3,3	6,7
Byggeriets Ankenævn	3,4	4,7
Det finansielle ankenævn	5,4	6,4
Håndværkets Ankenævn	3	7
Klagenævnet for Ejendomsformidling	-	7,4
Klagenævnet for taxi	5,2	5,2
Pakkerejse-Ankenævnet	4,6[2]	2,3
Parkeringsklagenævnet	6,5	8
Teleankenævnet	3,5	9,5
Advokatnævnet og private godkendte nævn i alt	-	-
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	3,3	3,3
Færdselsstyrelsen	-	-
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner - Beboerklagenævn - Huslejenævn	 5,5 6,4	 5,5 6,4
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	1,1	1,1
Søfartsstyrelsen	5,5[3]	-
Trafikstyrelsen - Fly	6,4	12,6
Trafikstyrelsen - Post	2,6	3,5
Offentlige forbrugerklageinstanser i alt	-	-
Forbrugerklagenævnet	12,9	12,9

Noter:

1 Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager ved Advokatnævnet. Forbrugere kan indgive en samlet adfærds- og salærklage, der i givet fald vil blive behandlet sammen. Sagsbehandlingstiden fsva. adfærdsklagesagen influerer således på salærklagesagen og omvendt.

2 Sagsbehandlingstiden er for 2025 i henhold til forbrugerklagelovens §18, stk. 2.

3 Beregnet til 169,9 dage Sagsbehandlingstiden ligger mellem 1 dag og 581 dage. Nogle sager har været afsluttet tidligere, men er senere genåbnet grundet fornyet henvendelse fra klager – dette gør, at sagsbehandlingstiden for nogle sager fremstår meget lang. For sager modtaget i 2025 (inkl. 3 sager afsluttet i 2026) er gennemsnittet 69,1 dage.

Efterlevelse

	Efterlevelse af afgørelser 2025
Advokatnævnet	-
Ankenævn for biler - bilklage.dk	80-89 %
Ankenævn for køreundervisning	-
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	90-100 %
Ankenævnet for Feriehusudlejning	90-100 %
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	90-100 %
Ankenævnet for Forsikring	90-100 %
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	-
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 %
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	90-100 %
Færdselsstyrelsen	-
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner - Beboerklagenævn - Huslejenævn	90-100 % - -
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	-
Søfartsstyrelsen	-
Trafikstyrelsen - Fly	-
Trafikstyrelsen - Post	90-100 %
Forbrugerklagenævnet	90-100 %

Vejledning til forbrugere, der kontakter forbrugerklageinstanserne

	Hotline funktion	Telefonisk henvendelse, e-mail eller begge dele	Antal henvendelser i 2025
Advokatnævnet	Ja	Begge dele	-
Ankenævn for biler - bilklage.dk	Ja	Begge dele	2.706
Ankenævn for køreundervisning	Ja	Begge dele	125[1]
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	Ja	Begge dele	150[2]
Ankenævnet for Feriehusudlejning	Ja	Begge dele	280
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	Ja	Begge dele	-
Ankenævnet for Forsikring	Ja	Kun telefonisk	2.883
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	-	Begge dele	-
Ankenævnet for Tekniske Installationer	Ja	Begge dele	1.000[3]
Ankenævnet på Energiområdet	Ja	Begge dele	1.182
Byggeriets Ankenævn	Ja	Begge dele	-
Det finansielle ankenævn	Ja	Begge dele	3.100[4]
Håndværkets Ankenævn	ja	Kun skriftligt	10
Klagenævnet for Ejendomsformidling	Ja	Kun telefonisk	-
Klagenævnet for Taxi	Ja	Begge dele	15[5]
Pakkerejse-Ankenævnet	Nej	-	-
Parkeringsklagenævnet	Ja	Kun skriftligt	9.000
Teleankenævnet	Ja	Begge dele	872[6]
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	Ja	Begge dele	50[7]
Færdselsstyrelsen	-	-	-
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner - Beboerklagenævn - Huslejenævn	ja - -	Begge dele - -	- - -
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	Ja	Begge dele	1.566[7]
Søfartsstyrelsen	Ja	Begge dele	5
Trafikstyrelsen - Fly	Ja	Begge dele	582
Trafikstyrelsen - Post	Ja	Begge dele	453
Forbrugerklagenævnet	ja	Begge dele	1.270[7]

Noter:

1 Ikke registreret så kun et skøn.

2 Et cirkatal.

3 Tallet er forbundet med usikkerhed.

4 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.

5 Indeholder henvendelser, fra forbrugere der vil klage over kørselskontoret, men skriver til Klagenævnet for Taxi.

6 847 telefoniske henvendelser og 25 skriftlige henvendelser.

7 Nævnenes Hus oplyser, at der i 2025 i forhold til skriftlige henvendelser er registreret 1.566 henvendelser i vores hovedpostkasse, som omhandler sager i Mæglingsteamet for Forbrugerklagenævnet. I Forbrugerklagenævnet er det 1.270 henvendelser, vi har registreret i vores hovedpostkasse. Telefonisk har vi haft ca. 5.800 opkald, der vedrører det forbrugerretlige område.

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	-
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
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	Ja
Færdselsstyrelsen	-
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner - Beboerklagenævn - Huslejenævn	ja - -
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	Nej
Søfartsstyrelsen	Nej
Trafikstyrelsen - Fly	Ja
Trafikstyrelsen - Post	Nej
Forbrugerklagenævnet	Ja

Antal medarbejdere i de danske forbrugerklageinstanser

	Antal ansatte i 2025 omregnet til fuldtidsårsværk
Advokatnævnet	-
Ankenævn for biler - bilklage.dk	4
Ankenævn for køreundervisning	2,5[1]
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	1,6
Ankenævnet for Feriehusudlejning	1
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	13[2]
Ankenævnet for Forsikring	19,7
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	-
Ankenævnet for Tekniske Installationer	1,5
Ankenævnet på Energiområdet	4,25
Byggeriets Ankenævn	4,3
Det finansielle ankenævn	13[3]
Håndværkets Ankenævn	0,5
Klagenævnet for Ejendomsformidling	2
Klagenævnet for Taxi	1
Pakkerejse-Ankenævnet	4,5
Parkeringsklagenævnet	5
Teleankenævnet	5
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	-
Færdselsstyrelsen	-
Husleje,- beboerklage- og ankenævn i danmarks kommuner - Beboerklagenævn - Huslejenævn	- - -
Mæglingsteamet for Forbrugerklager	5,3
Søfartsstyrelsen	0,04[4]
Trafikstyrelsen - Fly	12,9
Trafikstyrelsen - Post	3,4
Forbrugerklagenævnet	14,9

Noter:

1 Dansk Kørelærer-Union dækker sekretariatet og udgifterne til ankenævnet.

2 Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber gør brug af Sekretariatet for det finansielle ankenævn.

3 Opgjort pr. 31.12.2025

4 81,68 timer registreret (indeholder kun tid, der er brugt på behandling af individuelle klager). Der har været udskiftning i sagsbehandlere på området i løbet af 2025 – antallet ovenfor angiver det samlede antal ansatte, der har arbejdet med klagebehandling i løbet af året.

Oversigt

De danske klage- og ankenævn

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. eksl. moms, hvis sagen forliges efter indhentet sagkyndigerklæring.

For virksomheder der ikke bidrager til ankenævnet:
Gebyr på 19.000 kr. ekskl. moms, hvis forbrugeren for 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 forbrugerens 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 forbrugerens 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
St. Kongensgade 81A
1264 København K
feriehusklage.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 2.250 kr. i sagsbehandlingsgebyr, hvis forbrugeren får tildelt et pengebeløb, som virksomheden tilbød efter sagens indbringelse for ankenævnet.

Er virksomheden med i brancheforeningen, skal virksomheden betale et sagsbehandlingsgebyr på 4.500 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. 9.750 kr. og 19.500 kr.

Beløbs under- og overgrænser
Nej

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
Amaliegade 7
1256 København K
fanke.dk/ankenaevnet-for-fonds-maeglerselskaber

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 forbrugerens 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
300 kr. pr. 1/2 2025

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes
Ja. Hvis det er nødvendigt at indhendte en sagkyndig erklæring, og dette støtter kravet mod virksomheden, og denne udbetaler erstatning på baggrund af erklæringen, så skal vriksomheden 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 tabes** Ja, virksomheden betaler sagsomkostningerne, dog maksimalt 3.000,- kr., såfremt forbrugeren får helt eller delvist meldhold 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 tabes** 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 tabes** Ja, virksomheden skal betale sagsomkostninger. Såfremt forbrugeren får medhold i sin klage, udgør gebyret 8.500 kr. inkl moms. Såfremt klagen forliges til forbrugerens fordel, udgør gebyret 3.800 kr. inkl. moms. **Beløbs under- og overgrænser** Nej
Beboerklagenævn og Huslejenævn Beboerklagenævnene og Huslejenævnene 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 tabes** 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 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 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 bygningssagkyndige 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 sagkynding erklæring:
For tilknyttede virksomhed: 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 entreprisesum 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 Ejendoms-formidling
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 Ejendomsmæglerforening, skal betale for sagens behandling i nævnet.

Beløbs under- og overgrænser
Nej

Pakkerejse-Ankenævnet
Haldor Topsøes Allé 1, st.
2800 Kgs. Lyngby
www.pakkerejseankenaevnet.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 parkeringsklagenaevnet.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. eksl. 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. eksl. moms. **Beløbs under- og overgrænser** Nej
Teleankenævnet Axeltorv 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: 29.012 kr. ekskl. moms. Indgås der forlig til forbrugerens fordel: 13.500 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 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	**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 1.220 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 tabes** 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 tabes** Nej **Beløbs under- og overgrænser** Nej

Bag publikationen

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.

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.

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.

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.

Medfinansieret af Den Europæiske Union

Denne publikation er medfinansieret af Den Europæiske Union. Indholdet i publikationen repræsenterer kun forfatterens synspunkter, og det er vedkommendes ansvar: Publikationen afspejler derfor ikke nødvendigvis synspunkterne hos Europa-Kommissionen og / eller 'The European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) eller andre dele af Den Europæiske Union. Europa-Kommissionen og EISMEA påtager sig intet ansvar for brugen af den information, der er i publikationen.