

---

## Handelsbetingelser

*ForbrugerKrav Tele – gældende fra 01.08.2026*

---

### **ForbrugerKrav ApS**

CVR 4562-8396

Mejlgade 95, 3. sal, 8000 Aarhus C

(herefter "ForbrugerKrav")

### **Indholdsfortegnelse**

|                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------|---|
| 1. Om ForbrugerKrav og betingelsernes anvendelse.....     | 1 |
| 2. Modellen.....                                          | 1 |
| 3. Hvilke krav undersøger og inddriver ForbrugerKrav..... | 2 |
| 4. Købesummen og betaling.....                            | 2 |
| 5. Kundens oplysninger og medvirken.....                  | 3 |
| 6. Fortrydelsesret.....                                   | 3 |
| 7. Persondata.....                                        | 3 |
| 8. Ansvar.....                                            | 3 |
| 9. Klage, lovvalg og værneting.....                       | 3 |
| 10. Ændring af betingelserne.....                         | 4 |
| 11. Fortrydelsesformular.....                             | 4 |

---

## **1. Om ForbrugerKrav og betingelsernes anvendelse**

---

**1.1.** Disse handelsbetingelser gælder for aftaler mellem ForbrugerKrav ApS ("ForbrugerKrav") og kunden ("Kunden") om overdragelse og inddrivelse af pengekrav mod Kundens nuværende eller tidligere udbyder af telefoni, internet eller tv ("Udbyderen"). Betingelserne omfatter alle tjenester under Kundens kundeforhold hos Udbyderen – herunder tv-pakker og streamingtjenester leveret som en del af abonnementet.

**1.2.** Betingelserne udgør sammen med overdragelsesaftalen og fuldmagten til dataindhentning det samlede aftalegrundlag og er en integreret del af den overdragelsesaftale, Kunden indgår med ForbrugerKrav. Ved uoverensstemmelse går overdragelsesaftalen forud for betingelserne.

---

## **2. Modellen**

---

**2.1.** ForbrugerKrav Tele er ikke rådgivning. ForbrugerKrav køber Kundens pengekrav mod Udbyderen ved overdragelse (cession) og gør kravene gældende i eget navn og for egen regning og risiko, herunder ved forhandling, klagesagsbehandling og retslig inddrivelse.

**2.2.** Kunden skal aldrig betale noget til ForbrugerKrav. ForbrugerKrav afholder alle omkostninger ved undersøgelse og inddrivelse og kan ikke i nogen henseende rejse krav mod Kunden, heller ikke hvis inddrivelsen ikke lykkes.

**2.3.** Det løbende abonnement mellem Kunden og Udbyderen er ikke omfattet af overdragelsen. Kundens tjenester og løbende betalinger fortsætter uberørt, ForbrugerKrav kan ikke opsige eller ændre Kundens abonnement, og Kundens ret til at være kunde hos Udbyderen berøres ikke af aftalen.

**2.4.** ForbrugerKrav kan tilbageføre et krav til Kunden, hvis ForbrugerKrav vurderer, at kravet ikke eller kun vanskeligt kan inddrives, eller at inddrivelse ikke står mål med omkostningerne. Tilbageførsel sker ved skriftlig meddelelse og udløser ikke krav mellem parterne.

**2.5.** Kunden skal ikke selv finde fejlene eller tage stilling til, om Udbyderen har opkrævet med rette – det undersøger ForbrugerKrav. Kunden skal heller ikke selv fremskaffe dokumentation: ForbrugerKrav henter Kundens aftaler, regninger og varslinger direkte hos Udbyderen med den fuldmagt, Kunden har givet.

### **3. Hvilke krav undersøger og inddriver ForbrugerKrav**

---

**3.1.** Overdragelsen omfatter ethvert pengekrav – forfaldent som uforfaldent, kendt som ukendt – der udspringer af Kundens kundeforhold med Udbyderen, med tillæg af renter og omkostninger. Krav, der identificeres under ForbrugerKravs undersøgelse af kundeforholdet, er omfattet, selv om de ikke var kendt ved aftalens indgåelse.

**3.2.** ForbrugerKrav undersøger bl.a., om Udbyderen har: gennemført prisstigninger eller andre ændringer til Kundens ugunst uden gyldig varslings – også hvis varslings kun er sket som en tekst på Kundens betalingsoversigt eller en besked i Udbyderens selvbetjening; opkrævet eller forhøjet gebyrer og tillæg uden aftalegrundlag eller uden varsel; fortsat opkrævninger efter opsigelse eller bindingsperiodens udløb; forlænget en tidsbegrænset aftale uden at oplyse Kunden om det forinden; ændret Kundens produkt eller tv-pakke uden Kundens samtykke; undladt at tilbagebetale et tilgodehavende eller forudbetalt beløb ved opsigelse; flyttet Kundens nummer eller skiftet Kundens udbyder uden Kundens samtykke; eller flyttet Kundens nummer for sent eller afbrudt Kundens forbindelse for længe under et skifte – her har Kunden ret til kompensation. Reglerne om varslings, kompensation og slutbrugerens rettigheder følger af telelovgivningen og aftalevilkårene.

**3.3.** Kravene må ikke være forældede. Forældelse indtræder som udgangspunkt 3 år efter betalingen; ForbrugerKravs undersøgelse dækker derfor typisk de seneste 3 år af kundeforholdet.

**3.4.** Undersøgelsen og vurderingen er gratis. Finder ForbrugerKrav ingen krav, eller afvises sagen, bortfalder aftalen, kravene forbliver Kundens, og Kunden skylder intet.

### **4. Købesummen og betaling**

---

**4.1.** Som købesum for de overtagne krav betaler ForbrugerKrav et beløb svarende til 50 % af den hovedstol, som ForbrugerKrav opnår betaling for fra Udbyderen – både tilbagebetalinger og kompensationer. Alle beløb ud over den andel af hovedstolen, der tilkommer Kunden efter 1. pkt., tilfalder ForbrugerKrav, herunder renter, gebyrer, inddrivelsesomkostninger og tilkendte eller refunderede omkostninger; de dækker ForbrugerKravs arbejde og procesrisiko.

**4.2.** Købesummen er betinget af, at Udbyderen faktisk betaler; ved delvis betaling modtager Kunden 50 % af det modtagne. Købesummen forfalder løbende og udbetales senest 14 dage efter, at ForbrugerKrav har modtaget den pågældende betaling. Opnås ingen betaling, skal Kunden intet betale, og ForbrugerKrav skal ingen købesum betale.

---

**4.3.** Modtager Kunden efter overdragelsen betaling fra Udbyderen, der vedrører de overtagne krav, giver Kunden ForbrugerKrav besked og videresender beløbet, hvorefter der afregnes efter punkt 4.1.

**4.4.** Kreditering eller modregning, som Udbyderen foretager over for Kunden vedrørende de overtagne krav, frigør ikke Udbyderen over for ForbrugerKrav, jf. gældsbrevslovens § 29, og ForbrugerKrav kan fortsat kræve betaling af Udbyderen. ForbrugerKrav kan dog vælge at acceptere en kreditering som hel eller delvis opfyldelse af de overtagne krav. En kreditering medfører aldrig betalingspligt for Kunden over for ForbrugerKrav.

## **5. Kundens oplysninger og medvirken**

---

**5.1.** ForbrugerKrav indhenter selv dokumentation for kundeforholdet hos Udbyderen på grundlag af den fuldmagt, Kunden afgiver. Kunden er velkommen til, men ikke forpligtet til, at fremsende egne dokumenter (fx aftaler, regninger eller mails fra Udbyderen).

**5.2.** Kundens oplysninger og erklæringer afgives efter bedste viden: at oplysningerne er rigtige, at kundeforholdet er eller har været Kundens, at kravene ikke er solgt til andre eller allerede afgjort, og at Kunden ikke allerede har fået beløbene tilbagebetalt. Kunden står ikke inde for, at der findes krav, eller at de kan gennemføres – det er ForbrugerKravs risiko, og ForbrugerKrav kan aldrig kræve noget af Kunden.

**5.3.** Kunden videresender straks Udbyderens henvendelser om kravene til ForbrugerKrav og må efter overdragelsen ikke selv aftale noget med Udbyderen om kravene eller acceptere betaling, rabatter eller kompensation for dem – kravene tilhører ForbrugerKrav. Kunden medvirker i øvrigt i rimeligt omfang, herunder ved at bekræfte oplysninger og underskrive nødvendige dokumenter.

## **6. Fortrydelsesret**

---

**6.1.** Kunden kan fortryde aftalen uden begrundelse i 14 dage fra indgåelsen ved meddelelse til [kontakt@forbrugerkrav.dk](mailto:kontakt@forbrugerkrav.dk). Fortrydelsesformularen, der findes nederst i disse betingelser, kan anvendes, men er ikke et krav.

**6.2.** Kunden anmoder ved aftalens indgåelse udtrykkeligt om, at ForbrugerKrav påbegynder undersøgelsen og inddrivelsen inden fortrydelsesfristens udløb. Udnyttes fortrydelsesretten, tilbageføres de overtagne krav til Kunden, og en eventuel meddelelse om kreditorskifte til Udbyderen tilbagekaldes. Har ForbrugerKrav inden fortrydelsen modtaget betaling fra Udbyderen, afregnes i overensstemmelse med § 4. Er kravene fuldt inddrevet, og købesummen udbetalt, er fortrydelsesretten ophørt.

## **7. Persondata**

---

**7.1.** ForbrugerKrav behandler personoplysninger som beskrevet i persondatapolitikken på [forbrugerkrav.dk/persondatapolitik](http://forbrugerkrav.dk/persondatapolitik).

## **8. Ansvar**

---

**8.1.** ForbrugerKrav kan ikke garantere et bestemt resultat, og ForbrugerKravs vurdering af sagen er ikke en garanti. ForbrugerKravs samlede ansvar over for Kunden er begrænset til det beløb, Kunden ville have modtaget ved fuld betaling af de overtagne krav.

---

## 9. Klage, lovvalg og værneting

---

**9.1.** Klager over ForbrugerKrav kan rettes til [kontakt@forbrugerkrav.dk](mailto:kontakt@forbrugerkrav.dk). Fører det ikke til en løsning, kan Kunden klage til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, via [naevneneshus.dk](http://naevneneshus.dk).

**9.2.** Aftalen er underlagt dansk ret. Tvister afgøres ved de danske domstole.

## 10. Ændring af betingelserne

---

**10.1.** ForbrugerKrav kan ændre disse betingelser med virkning for fremtidige aftaler. For allerede indgåede aftaler gælder de betingelser, der var gældende ved aftalens indgåelse.

## 11. Fortrydelsesformular

---

Til: [kontakt@forbrugerkrav.dk](mailto:kontakt@forbrugerkrav.dk)

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre brug af min fortrydelsesret i forbindelse med min aftale med ForbrugerKrav.

**Navn:**

[Indtast dit fulde navn]

**Adresse:**

[Indtast din adresse]

**Dato for aftaleindgåelse:**

[Indtast datoen hvor du indgik aftalen]

**Sagsnummer:**

[Indtast sagsnummer]

**Dato:**

[Indtast dags dato]

**Årsag til fortrydelse:**

[Valgfrit]