



Årsberetning

Ankenævnet for Feriehusudlejning
Årsberetning for 2014



Årsberetning

Indholdsfortegnelse

Nævnens formandens forord:	3
Ankenævnet:	4
Ankenævnets virksomhed:	5
Sagsbehandlingen:	5
Sagens afgørelse:	6
Offentliggørelse:	6
Statistiske oplysninger:	7



Årsberetning

Nævnens formandens forord:

Ankenævnet for Feriehusudlejning har virket i 4 år siden den 1. januar 2011, hvor det fik status som privat godkendt ankenævn stiftet af Forbrugerrådet og Feriehusudlejernes Brancheforening. Dette indebærer blandt andet, at ankenævnet kan behandle sager mod andre udlejere end dem, der er medlemmer af Feriehusudlejernes Brancheforening, og at ankenævnets afgørelser kan tvangsfuldbyrdes ved fogedretten.

Ankenævnet modtog i 2014 i alt 40 klager. Dette er et fald fra 2013, hvor ankenævnet modtog 48 klager, og fra 2012, hvor ankenævnet modtog 57 klager. I mangel af konkrete oplysninger om baggrunden herfor finder jeg det nærliggende at tolke det faldende antal sager ikke mindst som et tegn på, at branchen har fået indtryk af ankenævnets praksis og i stigende omfang formår selv at løse mindre komplicerede sager.

Der har endvidere i 2014 været en stigning på over 50 % i antallet af forlig indgået ved ankenævnets mellemkomst, hvilket også stemmer godt overens med et billede af, at branchen i stigende grad har fået indtryk af den praksis, der har udviklet sig gennem ankenævnets virke.

Der blev i 2014 afholdt 3 ankenævnsmøder, hvilket er samme antal som i 2013. Der er imidlertid i løbet af 2014 opstået en forlængelse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, hvilket dog ikke skal tilskrives en generel tendens, men derimod at sagsbehandlingen i enkelte særligt komplicerede sager er blevet usædvanligt langstrakt. De fleste sager er således blevet afgjort inden for den tidsfrist, der følger af ankenævnets målsætning, hvorom der kan læses andetsteds i årsberetningen. Nærmere om de statistiske oplysninger kan i øvrigt læses i slutningen af denne årsberetning.

Med henblik på også fremover at kunne sikre en tilfredsstillende gennemløbstid vil ankenævnets sekretariatsfunktion blive styrket med en ekstra medarbejder i løbet af 2015. Endvidere er der tiltrådt en ny sekretariatschef pr. 1. januar 2015.

Derudover er det ankenævnets hensigt at offentliggøre endnu flere afgørelser på hjemmesiden for at imødekomme behovet for en forventningsafstemning mellem klagernes oplevelser ved leje af feriehusene og muligheden for at opnå kompensation i forbindelse med klager over mangler.

Afslutningsvis bemærkes det, at der også i 2014 har tegnet sig et billede af typiske klageemner. Sagerne har således ligesom de tidligere år i overvejende grad omhandlet fejl og mangler ved lejemålet, feriehusudlejernes afhjælpningsret og -pligt samt lejemålets generelle standard sammenholdt med oplysningerne i salgsmaterialet.

P.G. Jensen
Formand



Årsberetning

Ankenævnet:

Ankenævnets vedtægter er med virkning fra den 1. januar 2011 blevet godkendt af Vækst- og Erhvervsministeren i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager, LBK nr. 1095 af 08/09/2010. Ankenævnet har således i dag status som et privat godkendt ankenævn.

Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat:

Ankenævnets formand er siden januar 2011 dommer P.G. Jensen.

Ankenævnets medlemmer:

Erhvervsrepræsentanter:

Ingrid Vallin Jensen, Novasol/Dansommer A/S, kundeservicechef
Carlos Villaro Lassen, Feriehusudlejernes Brancheforening, direktør

Suppleant:

Thorkild Carøe, Dancenter A/S, servicecontroller

Forbrugerrepræsentanter:

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet, Tænk
Asta Ostrowski, Forbrugerrådet, Tænk

Suppleant:

Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet, Tænk

Sekretariatet:

Alex Korf Jacobsson, sekretariatschef



Årsberetning

Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet for Feriehusudlejning behandler civile tvister af økonomisk karakter, der udspringer af en lejeaftale mellem en forbruger og en udlejer af en feriebolig. Ankenævnet har kompetence til at behandle klagesager, der angår enhver udlejning af en feriebolig, når blot sagen falder inden for de almindelige domstoles kompetence i henhold til retsplejeloven. Klagen over forholdet, som tvisten vedrører, skal være indleveret til ankenævnets sekretariat inden for en frist på 6 måneder fra det tidspunkt, hvor forholdet kunne konstateres.

I perioden fra 2003 til udgangen af 2010 eksisterede et ankenævn for feriehusudlejning, som var finansieret og drevet af Feriehusudlejernes Brancheforening. I denne periode havde ankenævnet kompetence til at behandle klagesager, der udsprang af lejeaftaler mellem en forbruger og brancheforeningens medlemmer. Endvidere var klagesagerne omfattet af en forældelsesfrist på 6 måneder med virkning fra lejemålets ophør, og lejemålet skulle være beliggende inden for dansk territorialhøjhed.

Med Vækst- og Erhvervsministeriets godkendelse af ankenævnets reviderede vedtægter er ankenævnets kompetence således blevet udvidet i forhold til årene før 1. januar 2011.

Inden ankenævnet kan behandle en klage, skal lejerens have rettet skriftlig henvendelse til udlejeren, uden at dette har medført et for lejerens tilfredsstillende resultat.

Hvis sagen allerede er afgjort ved dom eller retsforlig, kan man ikke klage til ankenævnet. Ankenævnets afgørelser kan ikke ankes til en højere administrativ myndighed. Hver af parterne kan dog anlægge sag ved domstolene om den tvist, som sagen vedrører, når ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Det fremgår af lov om forbrugerklager, LBK nr. 1095 af 08/09/2010, § 16, at det skal koste et gebyr at klage til et godkendt privat ankenævn. Klagegebyret for Ankenævnet for Feriehusudlejning er 300,00 kr. for klageren bosat i Danmark. Klagegebyret er € 40,00 for klageren bosat uden for Danmark. Gebyret tilbagebetales til lejer, hvis lejer får helt eller delvist medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.

Ankenævnet har i beretningsåret afholdt 3 møder, hvor der i alt er afgjort 26 sager. Det er ankenævnets mål, at sagsbehandlingstiden ikke bør overstige 6 måneder fra det tidspunkt, hvor klagegebyret registreres indgået på ankenævnets konto, og frem til tidspunktet, hvor parterne modtager en afgørelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2014 været ca. 6,1 måneder.

Sagsbehandlingen:

En klagesag opstartes, når ankenævnets sekretariat modtager en klage fra en forbruger. Herefter foretager sekretariatet en forhåndsprøvelse, hvor det undersøges, om klageformularen er udfyldt korrekt, om klagegebyret er indbetalt til ankenævnets konto, og om klagesagen falder inden for ankenævnets kompetenceområde. Findes det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, kan sekretariatet afvise klagen.

Hvis klagesagen opfylder de formelle betingelser i henhold til Vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning, foranstalter sekretariatet klagesagens videre oplysning typisk ved en svarskrivelse fra



Årsberetning

udlejer, replik fra lejer og duplik fra udlejer. Parterne kan anmode sekretariatet om at måtte fremkomme med yderligere bemærkninger, ligesom sekretariatet af egen drift kan anmode parterne om at fremkomme med disse.

Sekretariatet udarbejder herefter en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske oplysninger samt parternes krav og begrundelser til brug for ankenævnets behandling af sagen på et møde.

Sagens afgørelse:

I afgørelsen deltager som hovedregel alle ankenævnets fem medlemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to andre medlemmer, repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser, er til stede. Er et nævnsmedlem og dennes suppleant, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteressen. Ankenævnets afgørelser er skriftlige og træffes på baggrund af det af sekretariatet fremskaffede grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Hvis klageren får helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Hvis et medlem af Feriehusudlejernes Brancheforening ikke får medhold i en klagesag, skal medlemmet betale et sagsbehandlingsgebyr på 2.500,00 kr. Ikke-medlemmer skal betale 8.000,00 kr. Afsluttes sagen ved et forlig, betales der halvt sagsbehandlingsgebyr.

Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til parternes opfyldelse af afgørelsen.

Afgørelsen kan ikke påklages til andre administrative instanser. Er man uenig i ankenævnets afgørelse og vil forsøge at få den ændret, informeres der om småsagsprocessen og reglerne for anlæg af civile søgsmål.

Offentliggørelse:

Udvalgte afgørelser offentliggøres i anonymiseret form på ankenævnets hjemmeside.

Ankenævnet fører en liste over feriehusudlejere, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om spørgsmålet, som klagen vedrører. Listen offentliggøres på ankenævnets hjemmeside. Oplysningerne om feriehusudlejerens navn tages af listen efter 12 måneder.

Der har ikke figureret nogen feriehusudlejere på listen i 2014.

For yderligere information om ankenævnets virke, henvises til ankenævnets hjemmeside www.ankenaevnferiehus.dk, til Vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning eller til ankenævnets sekretariat.



Årsberetning

Statistiske oplysninger for 1. januar 2014 til 31. december 2014

Antal sager overført fra 2013	32
Antal sager oprettet fra 1. januar 2014 til 31. december 2014	40
Afgørelser truffet af ankenævnet	26
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning	14
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald	2
Antal sager overført til 2015	30
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	5
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	5
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	14
Antal afviste sager	2
Antal sager indbragt for domstolene	0
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder	6,1