



Årsberetning

Ankenævnet for Feriehusudlejning
Årsberetning for 2015



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 5 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 2015 i alt 52 klager. Dette er en stigning fra 2014, hvor ankenævnet modtog 40 klager, og fra 2013, hvor ankenævnet modtog 48 klager.

Der er endvidere indgået 7 forlig ved ankenævnets mellemkomst i 2015, mod 14 indgåede forlig i 2014.

Der blev i 2015 afholdt 4 ankenævns møder, hvilket er et møde mere end i 2014. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2015 været identisk med 2014, hvilket dog forventes at falde fremover, da enkelte særligt komplicerede sager fra 2014 gjorde sagsbehandlingen usædvanligt langstrakt. De fleste sager er således blevet afgjort inden for den tidsfrist, der følger af ankenævnets målsætning. Nærmere om de statistiske oplysninger kan i øvrigt læses i slutningen af denne årsberetning.

Der er offentliggjort flere afgørelser på hjemmesiden for at imødekomme behovet for en forventningsafstemning mellem forbrugernes oplevelser ved leje af feriehusene og muligheden for at opnå kompensation i forbindelse med klager over mangler.

Også i 2015 har der tegnet sig et billede af typiske klageemner. Sagerne har således lige som 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.

Pr. 1. oktober 2015 trådte en ny forbrugerklagelov i kraft, hvilket betød, at det var nødvendigt at revidere og tilpasse ankenævnets vedtægter til den nye lov. Dette arbejde foregik i slutningen af året, og de nye vedtægter blev primo 2016 godkendt til ikrafttræden 1. februar 2016.

Der er ved den nye forbrugerklagelov indført regler, som det er vigtigt, at branchen er opmærksom på. Her vil jeg blot henlede opmærksomheden på § 4, hvoraf det fremgår, at *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.*

Af væsentlige ændringer i ankenævnets vedtægter kan nævnes, at forældelsesfristen for indbringelse af klager på 6 måneder er fjernet, da dette ville stride mod ADR-direktivet. Endvidere er der indført en regel om, at Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Ankenævnet kan i særlige tilfælde forlænge denne tidsfrist.

Denne ændring af vedtægterne kan eventuelt medføre, at der fremover vil skulle afholdes flere ankenævns møder.

De nye vedtægter kan findes på ankenævnets hjemmeside, hvor de også findes på tysk og engelsk. På hjemmesiden er der endvidere et link til den nye forbrugerklagelov.

P.G. Jensen
Formand



Årsberetning

Ankenævnet

Ankenævnets gamle vedtægter blev med virkning fra den 1. januar 2011 godkendt af vækst- og erhvervsministeren i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager, LBK nr. 1095 af 8. september 2010.

Ankenævnets nye vedtægter blev med virkning fra den 1. februar 2016 godkendt af erhvervs- og vækstministeren i medfør af § 6 i lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), lov nr. 524 af 29. april 2015.

Ankenævnet har således i dag status som et godkendt privat tvistløsningsorgan, jf. lovens § 6.

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 – erstattet medio 2015 af
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet, Tænk

Suppleant:

Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet, Tænk

Sekretariatet

Kasper Natarajan, sekretariatschef
Anette Breitenstein, konsulent



Årsberetning

Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet for Feriehusudlejning behandler civilretlige 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. Med de nye vedtægters ikrafttræden pr. 1. februar 2016 er denne frist fjernet.

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 vedtægter er ankenævnets kompetence således blevet udvidet i forhold til årene før 1. januar 2011, og det er i medfør heraf nu et privat godkendt ankenævn oprettet af Feriehusudlejernes Brancheforening og Forbrugerrådet Tænk.

Inden ankenævnet kan behandle en klage, skal lejerens have rettet skriftlig henvendelse til udlejeren, uden at dette har medført et for lejeren 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 den tidligere lov om forbrugerklager, LBK nr. 1095 af 8. september 2010, § 16, at det skal koste et gebyr at klage til et privat godkendt ankenævn. Klagegebyret for Ankenævnet for Feriehusudlejning er 300,00 kr. for klagere bosat i Danmark. Klagegebyret er 40,00 euro for klagere 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. Med de nye vedtægter er gebyrerne uændrede.

Ankenævnet har i beretningsåret afholdt 4 møder, hvor der i alt er afgjort 52 sager. Det har været 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 2015 været ca. 6,1 måneder – det samme som i 2014. Med de nye vedtægters ikrafttræden pr. 1. februar 2016 er der nu en vedtægtsbestemt frist på, at afgørelsen skal foreligge senest 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Det forventes, at ankenævnet vil kunne overholde denne frist ved fremover også at afholde 4 møder om året.

Sagsbehandlingen

En klagesag begynder, 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.



Årsberetning

Hvis klagesagen opfylder de formelle betingelser i henhold til vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning, foranstalter sekretariatet klagesagens videre oplysning typisk ved en svarskrivelse fra udlejer, replik fra lejer og duplik fra udlejer. Parterne kan anmode sekretariatet om at måtte fremkomme med yderligere bemærkninger, lige som 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 indhentning 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. Med de nye vedtægter er også disse gebyrer uændrede.

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.

I 2015 har Strandmosegaard ApS og Bundviggaard ApS figureret på denne liste på ankenævnets hjemmeside.

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 2015 til 31. december 2015

Antal sager overført fra 2014	29
Antal sager oprettet fra 1. januar 2015 til 31. december 2015	52
Afgørelser truffet af ankenævnet	52
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning	7
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald	1
Antal sager overført til 2016	21
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	5
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	19
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	24
Antal afviste sager	4
Antal sager indbragt for domstolene	1
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder	6,1