



Årsberetning 2016

Ankenævnet for Feriehusudlejning  
Årsberetning for 2016



---

## Årsberetning

### **Indholdsfortegnelse**

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



## Årsberetning

### Nævnens forord

Ankenævnet for Feriehusudlejning er stiftet af Forbrugerrådet og Feriehusudlejernes Brancheforening.

Ankenævnet har virket fra den 1. januar 2011, hvor det fik status som privat godkendt ankenævn, hvilket indebærer, at ankenævnet kan behandle sager mod andre udlejere end dem, der er medlemmer af Feriehusudlejernes Brancheforening, lige som ankenævnets afgørelser kan tvangsfuldbyrdes ved fogedretten.

I 2016 har ankenævnet modtaget i alt 65 klager. Dette er en stigning fra 2015, hvor ankenævnet modtog 52 klager, og fra 2014, hvor ankenævnet modtog 40 klager.

Der blev i 2016 afholdt 4 ankenævnsmøder, hvilket er det samme antal møder som i 2015. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2016 været kortere end i 2015, som dog var et usædvanligt år i den sammenhæng. Sagerne er i alt overvejende grad blevet afgjort inden for den tidsfrist, der følger af loven og ankenævnets vedtægter.

Ud over afgørelsen af sager på ankenævnsmøderne er der indgået 8 forlig ved ankenævnets mellemkomst i 2016, mod 7 indgåede forlig i 2015.

I slutningen af denne årsberetning findes i øvrigt en oversigt med de statistiske oplysninger.

Ankenævnet er vedvarende opmærksom på, at der kan være behov for en forventningsafstemning med hensyn til forbrugernes ønsker om compensation, hvis de mener at have oplevet fejl og mangler i forbindelse med leje af feriehuse, og de faktiske muligheder for at opnå en sådan compensation. Ankenævnet har derfor i 2016 fortsat sine bestræbelser på at finde velegnede afgørelser til offentliggørelse på hjemmesiden.

I 2016 har klageemnerne ikke varieret meget fra de foregående år. Sagerne har således i overvejende grad omhandlet fejl og mangler ved lejemålet, rengøring, feriehusudlejernes afhjælpningsret og -pligt samt lejemålets generelle standard sammenholdt med oplysningerne i salgsmaterialet.

Som følge af ikrafttrædelsen af en ny forbrugerklagelov den 1. oktober 2015 er ankenævnets vedtægter blevet revideret. De nye vedtægter trådte i kraft 1. februar 2016.

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

Efter næsten et år med det nye lov- og vedtægtsgrundlag mener jeg at kunne konstatere, at det uden at have bevirket de helt store ændringer udgør et udmærket fundament for ankenævnets virke.

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.

### **Ankenævnets medlemmer**

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

#### *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  
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk

Suppleant:

Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet Tænk

I henhold til ankenævnets vedtægter udpeges ankenævnsmedlemmerne for 3 år ad gangen.

Pr. 1. januar 2017 er der sket genudpegning af formanden og af erhvervsrepræsentanterne. Den ene forbrugerrepræsentant er genudpeget pr. 4. april 2017. Den anden forbrugerrepræsentant tiltrådte i maj 2015 og skal således genudpeges i 2018.

### **Sekretariatet**

Sekretariatschef Kasper Natarajan (til 30. juni 2016)

Sekretariatschef Rasmus Møller Axelsen (fra 1. juni 2016)

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 lejeren 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 53 sager. Det har hidtil 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 2016 været ca. 3,8 måneder – hvilket er en del kortere end i 2015. 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 bemærkes her, at de 3,8 måneder er regnet fra sagens modtagelse til afgørelse og ikke fra sagens oplysning til afgørelse. Med den nuværende sagstilgang forventes det, at ankenævnet også fremover vil kunne overholde denne frist.

### 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 forbrugerinteresser. 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.

Hvis ankenævnet helt eller delvist tager klagen til følge, er der normalt en frist på 30 dage for udlejeren til at opfylde afgørelsen.

Afgørelsen kan ikke påklages til andre administrative instanser. Er man uenig i ankenævnets afgørelse og vil forsøge at få den ændret, skal dette ske ved domstolene.

### 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 2016 har YouGo ApS, Homeland Ferie ApS og Bjarne Bjerre figureret på denne liste på ankenævnets hjemmeside.

For yderligere information om ankenævnets virke henvises til ankenævnets hjemmeside [www.ankenavnferiehus.dk](http://www.ankenavnferiehus.dk), til vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning eller til ankenævnets sekretariat.



## Årsberetning

### Statistiske oplysninger for 1. januar 2016 til 31. december 2016

---

Antal sager overført fra 2015	21
Antal sager oprettet fra 1. januar 2016 til 31. december 2016	65
Afgørelser truffet af ankenævnet	53
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning	8
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald	9
Antal sager overført til 2017	14
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	7
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	14
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	28
Antal sager afvist af ankenævnet	4
Antal sager afvist af sekretariatet	2
Antal sager indbragt for domstolene	0
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder	3,8

---