



Vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning

§ 1. Nævnet er oprettet af Feriehusudlejernes Brancheforening og Forbrugerrådet Tænk.

Nævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler klager fra lejere over udlejningsbureauer, som er etableret i Danmark, vedrørende lejers ophold i og leje af feriehus.

Stk. 2. En klage mod et udlejningsbureau, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 3. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

§ 3. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenævnet.

Stk. 2. Ved en lejer forstås en person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

Stk. 3. Ved et udlejningsbureau forstås en formidler af privates feriehus, privatpersoners udlejning af feriehus i den udstrækning udlejningen ikke har karakter af lejlighedsvis udlejning samt selskabers udlejning af feriehus.

Stk. 4. Nævnet kan behandle en klage fra en erhvervsdrivende, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra et privat forhold.

Stk. 5. Ankenævnet kan behandle sager indgivet på dansk, norsk, svensk, tysk eller engelsk.

Afvisning af klagesager

§ 4. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift, retsforlig eller forligt parterne imellem. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt man forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og lejeren ønsker den indbragt for ankenævnet, kan retten henvise sagen til nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives lejeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Stk. 4. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og lejeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.

§ 5. Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat ankenævn, et lovbestemt alternativt ankenævn eller et uden-

landsk ankenævn, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Nævnenes Hus eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet skal endvidere afvise klager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder, og sager vedrørende person- og tingskader.



Stk. 4. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) lejeren ikke forudgående har reklameret over for udlejeren,
- 2) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet, eller
- 3) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 5. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, skal ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 6. En afvisning skal begrundes, og klageren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

Stk. 7. Ingen klagesag kan undergives behandling, medmindre klageren først har henvendt sig om klagen til indklagede, og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klageren tilfredsstillende løsning.

Stk. 8. Klage skal indbringes for ankenævnet på en af nævnet udfærdiget formular.

Stk. 9. Oversendes en ved retten eller voldgiftsret anlagt sag til ankenævnet efter en lejers anmodning, anses lejeren for at have indbragt sagen for ankenævnet.

§ 6. Er det åbenbart, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for ankenævnet på klagerens anmodning.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet i medfør af § 5, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

Stk. 3. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.

Stk. 4. Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, kan Nævnenes Hus på lejerens anmodning indbringe sagen for domstolene på lejerens vegne, jf. dog § 20.

Nævnets sammensætning

§ 7. Ankenævnet består af en formand, som er dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser samt suppleanter. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. De bag ankenævnet stående organisationer kan udpege en eller flere næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden. Forbrugerrådet Tænk udpeger to medlemmer samt en suppleant. Feriehusudlejernes Brancheforening udpeger to medlemmer samt en suppleant. Suppleanterne indkaldes som observatører til ankenævnets møder. Forbrugerrådet Tænk og Feriehusudlejernes Brancheforening udpeger i fællesskab formanden.

Stk. 2. Såfremt en erhvervsrepræsentant fratræder den stilling, der har kvalificeret den pågældende til hvervet som repræsentant i ankenævnet, fratræder medlemmet tillige sit hverv som repræsentant i ankenævnet.

Stk. 3. Til ankenævnet knyttes et sekretariat.

Stk. 4. Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger ankenævnet efter indstilling fra de bag ankenævnet stående organisationer et antal sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i nævnet.



Sekretariatets opgaver

§ 8. Det er sekretariatets opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og forbereder klagesagerne til nævnsbehandling.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

- 1) at lejeren forgæves har rettet henvendelse til udlejningsbureauet,
- 2) at klagegebyret er indbetalt,
- 3) at påkrævet klageformular er anvendt,
- 4) at tidsfrister er overholdt.

§ 9. Klager, der indsendes til ankenævnet, men som måtte henhøre under et andet godkendt klage- eller ankenævn eller under Forbrugerklagenævnet, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt klage- eller ankenævn eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan lejeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser lejeren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpsforsikring.

§ 10. Inden sagsbehandlingen påbegyndes, skal klageren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret, såfremt klageren tilbagekalder klagen.

§ 11. Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for en efterfølgende domstolsprøvelse.

§ 12. Sekretariatet videresender enhver modtaget klage til udtalelse hos udlejningsbureauet. Når sekretariatet har modtaget svar fra udlejningsbureauet, forelægges dette for lejeren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, herunder at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om udtalelse. Hvis udlejningsbureauet ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Stk. 3. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at klagen er behandlet på sekretariatsplan, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Stk. 4. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort beskrivelse af indhold.

Stk. 5. Sekretariatet afslutter sagen, hvis udlejningsbureauet under sagens forberedelse opfylder lejers krav. Det samme gælder, hvis lejeren frafalder sin klage.



Stk. 6. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.

Habilitet

§ 13. For ankenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

- 1) der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 14. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom. Formanden træffer herefter beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Ankenævnets afgørelser

§ 15. Ankenævnets afgørelser af de enkelte sager træffes på et møde, hvori deltager formanden og et ligeligt antal repræsentanter fra forbruger- og erhvervsinteresser. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst 2 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 forbrugerinteresse. Der udarbejdes referat af ankenævnets møder.

Stk. 2. En repræsentant for Nævnenes Hus skal til enhver tid uden stemmeret have adgang til at deltage i ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter vedtægternes § 16 og forbrugerklagelovens § 17 og § 18 kan overholdes.

Stk. 4. Formanden og medlemmerne skal senest 8 dage forinden behandling i ankenævnet have tilsendt samtlige oplysninger i sagen.

Stk. 5. I møderne deltager tillige lederen af ankenævnets sekretariat uden stemmeret.

§ 16. Ankenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan ankenævnet forlænge tidsfristen efter stk. 1. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Ankenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Ankenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og om muligt hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.



§ 17. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Stk. 2. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Stk. 3. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed.

§ 18. Afgørelser skal være skriftlige og ledsaget af en begrundelse. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på 30 dage efter forkyndelsen af den skriftlige afgørelse og begrundelse til opfyldelse af afgørelsen.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 30, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt udlejningsbureauet skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 31, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Hvis lejeren har fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for udlejningsbureauet. Udlejningsbureauet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis udlejningsbureauet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Udlejningsbureauet skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis udlejningsbureauet ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at udlejningsbureauet ikke ønsker at være bundet eller har søgt sagen genoptaget. Lejeren skal have en kopi af afgørelsen.

Stk. 6. Hvis udlejningsbureauet ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, nævnet har truffet, skal udlejningsbureauet skriftligt meddele dette til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

§ 19. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse sager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 2. Bestemmelsen i § 17, stk. 2, og § 18, stk. 1, 3, 4, 5 og 6 finder tilsvarende anvendelse på formandsafgørelser efter stk. 1.

Stk. 3. Sager, hvori formanden har truffet afgørelse på nævnets vegne, skal forelægges på næstkommende nævnsmøde. Hvert af nævnets medlemmer kan på dette møde beslutte, at sagen skal undergives almindelig nævnsbehandling.

§ 20. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse.

Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

- 1) adgangen til at få Nævnenes Hus til at udtage stævning på klagerens vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter ankenævnets afgørelse.

§ 21. Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal Nævnenes Hus kopi af de af ankenævnet truffne afgørelser, herunder afvisninger.



Genoptagelse

§ 22. Formanden kan beslutte, at en sag, hvori ankenævnet har truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

- 1) Lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen.
- 2) Nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra udlejningsbureauet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 dage, jf. § 18, stk. 5, regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet har truffet afgørelse.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af udlejningsbureauet senere end 30 dage efter forkyndelsen, afvises.

Tvangsfuldbyrdelse

§ 23. Nævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til udlejningsbureauet efter udløbet af 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre udlejningsbureauet forinden har givet skriftlig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 2. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at udlejningsbureauet ikke inden for 30 dage efter forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Information og offentliggørelse

§ 24. Ankenævnet skal oprette og ajourføre en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger om

- 1) proceduren for behandling af klage,
- 2) navn på ankenævnet, postadresse og e-mailadresse,
- 3) at ankenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med forbrugerklagelovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for behandling af klagen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende behandling af klager,
- 6) de former for klager, som ankenævnet kan behandle, herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en uoverensstemmelse, og de kriterier, på grundlag af hvilke ankenævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) klagebehandlingens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af klagebehandlingens resultat, herunder i hvilket omfang det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om ankenævnets virksomhed, og
- 13) udvalgte afgørelser. Klagers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

§ 25. Det skal være muligt på ankenævnets hjemmeside at finde oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser.



§ 26. Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne skal anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013

§ 27. Når ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal det snarest underrette parterne og OTB-plattformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om ankenævnets procedureregler.

Stk. 3. Når ankenævnet har accepteret at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal det straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.

Stk. 4. Når ankenævnet har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal det straks efter, at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 28. Ankenævnet skal på dets hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbi-læggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i ankenævnets lokaler.

Gebyr og omkostninger

§ 29. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

§ 30. For behandling af en klage ved ankenævnet skal lejer betale et gebyr på 300 kr., og 40 € for klager fra udlandet. Gebyret tilbagebetales til lejer, hvis lejer får helt eller delvist medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.

§ 31. Et udlejningsbureau skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis

- 1) lejer får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges, således at lejer får medhold i sin klage, eller
- 3) udlejningsbureauets tilbud under klagebehandlingen stadfæstes af ankenævnet.

Stk. 2. For udlejningsbureauer, der løbende bidrager til ankenævnets drift gennem medlemskab af Feriehusudlejernes Brancheforening, udgør det i stk. 1, nr. 1, nævnte beløb 2.500 kr., og det i stk. 1, nr. 2 og 3, nævnte beløb 1.250 kr.

Stk. 3. For udlejningsbureauer, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift gennem medlemskab af Feriehusudlejernes Brancheforening, udgør det i stk. 1, nr. 1, nævnte beløb 8.000 kr., og det i stk. 1, nr. 2 og 3, nævnte beløb 4.000 kr.

Stk. 4. De i stk. 1-3 nævnte beløb fastsættes som et standardbeløb, som meddeles udlejningsbureauet allerede ved sagens begyndelse.

Stk. 5. Omkostninger ved ankenævnets virke dækkes af de af klageren og bureauerne indbetalte gebyrer, jf. § 30 samt stk. 2 og 3, samt af det årlige bidrag fra Feriehusudlejernes Brancheforening. Eventuelt underskud dækkes af Feriehusudlejernes Brancheforening.



Årsrapport og oplysningskrav mv.

§ 32. Ankenævnet skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister, klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem lejere og udlejere. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som ankenævnet har fået godkendt.
- 6) andelen af sager, hvor klageren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Ankenævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus.

Regnskab og drift

§ 33. Nævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administration i øvrigt. Der skal heri tillige oplyses om efterlevelseshøjde på afgørelserne. Kopi af disse sendes til Erhvervs- og Vækstministeriet, Nævnenes Hus samt de stiftende organisationer.

Stk. 2. Regnskabsåret er kalenderåret. Regnskabet revideres af Feriehusudlejernes Brancheforenings revisor.

Vedtægtsændringer

§ 34. Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringer skal godkendes af erhvervsministeren.

Opløsning af ankenævnet

§ 35. De bag ankenævnet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer kan med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.

Ikrafttræden

§ 36. Vedtægterne træder i kraft den 1. februar 2019.