



København den 16. januar 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Manglende tilbagebetaling af depositum

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk
Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



København den 16. januar 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 8400 Ebeltoft
Aftaledato	16. juli 2017
Lejeperiode	16. juni 2018 til 23. juni 2018
Klage indgivet til nævnet	27. august 2018
Reklameret til indklagede	15. juli 2018
Pris	383 Euro + 139 Euro depositum

Kort sagsfremstilling

Klageren afregnede ved sin afrejse fra feriehuset forbrugsomkostninger for lejeperioden.

Herefter ventede klageren i 3 uger på at få tilbagebetalt depositummet på 139 Euro. Iht. indklagedes lejebetingelser § 4, stk. 2, skulle depositum tilbagebetales inden for 14 dage efter lejeperiodens afslutning.

Den 15. juli 2018 spurgte klageren pr. e-mail indklagede om, hvor tilbagebetaling af depositummet blev af. Indklagede svarede samme dag, at man havde sendt klageren en mail ugen før. Den 17. juli 2018 svarede klageren indklagede, at han ikke havde modtaget nogen mail, og han angav desuden et ufuldstændigt IBAN-nummer. Den 25. juli gjorde klageren indklagede opmærksom på, at han var kommet til at oplyse et mangelfuldt IBAN-nummer, og samme dag modtog han fra indklagede en mail, hvori der skulle have været vedhæftet en overførselskvittering. Klageren gjorde opmærksom på, at overførselskvitteringen manglede, og han modtog den derefter ved indklagedes e-mail af 1. august 2018. Af overførselskvitteringen fremgik det, at depositummet var overført den 19. juli 2018 til en person med samme navn som klageren, men dennes kontonummer fremgik ikke. Den 2. august gjorde klageren indklagede opmærksom på dette. Den 3. august 2018 modtog klageren besked fra indklagede om, at indklagede den 19. juli 2018 havde overført pengene til et kontonummer, som indklagede i forvejen havde i sit system, og som åbenbart var meget forskelligt fra det af klageren oplyste. Indklagede oplyste, at man nu ventede på at få pengene retur, hvorefter man ville overføre pengene til klagerens rigtige konto.

Den 13. august 2018 rykkede klageren igen for udbetaling af depositummet og satte nu en frist til den 17. august 2018. Derefter har klageren ikke hørt fra indklagede.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale depositummet på 139 Euro.

Klageren undrer sig over, at indklagede i sit system kan have et kontonummer, som pengene åbenbart er overført til, når indklagede i mail af 15. juli 2018 skriver, at man på grund af den nye persondataforordning ikke må opbevare sådanne oplysninger.



København den 16. januar 2019

Indklagede har den 23. juni 2018 via mail anmodet klageren om at oplyse sit IBAN-nummer. Den 17. juli 2018 modtog indklagede via mail et forkert IBAN-nummer fra klageren. Den af indklagede gennemførte overførsel af depositummet til den oplyste konto blev afvist. Inden indklagede nåede at henvende sig til klageren igen, gjorde klageren den 25. juli 2018 indklagede opmærksom på, at det oplyste kontonummer var forkert. Indklagede overførte herefter 139 Euro til det af klageren den 25. juli 2018 oplyste IBAN-nummer. Klageren oplyste i en mail af 2. august 2018 indklagede om, at pengene stadig ikke var indgået på klagerens konto, men oplyste i denne mail et IBAN-nummer, der på et ciffer var anderledes end det IBAN-nummer, som klageren den 25. juli 2018 havde oplyst indklagede.

Indklagede har ikke modtaget pengene retur fra indehaveren af den forkerte konto.

Indklagede har ikke overført 139 Euro til klageren endnu en gang.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift – med bilag
- Replik
- Duplik



København den 16. januar 2019

Ankenævnets bemærkninger

Indledningsvis bemærkes det, at foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i nævnets afgørelse.

Det fremgår af parternes e-mailkorrespondance, at indklagede udbad sig klagerens IBAN-kontonummer med henblik på at kunne tilbageføre det betalte depositum. Klageren meddelte i en e-mail af 17. juli 2018 et forkert kontonummer (KONTO-NR. 2), som manglede de 4 cifre i den 3. gruppe, hvorfor indklagedes overførsel blev afvist.

Den 25. juli 2018, kl. 07.56, skrev klageren til indklagede og rykkede for tilbagebetaling af sit depositum.

Samme dag kl. 12.44 svarede indklagede og henviste i den forbindelse til en vedhæftet bekræftelse på overførslen.

Samme dag kl. 17.28 skrev klageren på ny til indklagede og meddelte, at der ikke var noget vedhæftet indklagedes e-mail. Samtidigt oplyste han, at det rigtige IBAN-kontonummer var KONTO-NR. 3.

Den 1. august 2018 svarede indklagede, at man endnu engang ville forsøge.

Den 2. august 2018 skrev klageren på ny og takkede for den nu fremsendte overførselskvittering fra den 19. juli 2018. Samtidigt anførte han igen sit rigtige IBAN-kontonummer, men denne gang med KONTO-NR. 2.

Den 3. august 2018 skrev indklagede ved Lisbeth Holm til klageren og oplyste blandt andet, at hun havde gået sagen igennem med bogholderen, og at bogholderen havde overført depositummet til et kontonummer, som bogholderen havde fundet lagret i sit system (KONTO-NR. 1). Endvidere havde hun sendt det første "rigtige" IBAN-kontonummer, som klageren havde oplyst (KONTO-NR. 3), til bogholderen, og herefter skulle man afvente, at banken tilbageførte pengene således, at de kunne blive overført til klagerens kontonummer (KONTO-NR. 3).

Indklagede har i sin replik til ankenævnet oplyst, at pengene ikke er kommet retur fra den forkerte modtager, og at man ikke har overført depositummet endnu engang til klageren.

Det fremgår af det ovenfor anførte og den fremlagte betalingskvittering, at indklagede overførte depositum-beløbet den 19. juli 2018, hvilket altså var før, klageren den 25. juli 2018 oplyste IBAN-kontonummeret KONTO-NR. 3.

Indklagedes sagsfremstilling må derfor tilsidesættes, og det må efter de foreliggende oplysninger lægges til grund, at indklagedes bogholder den 19. juli 2018 fejlagtigt har overført depositummet til en IBAN-konto, som han havde fundet lagret i sit system, og som ikke tilhørte klageren.

Da den forkerte overførsel således må tilskrives en fejl fra indklagedes side, er indklagede forpligtet til straks at overføre depositummet til klageren.

Klageren må i den forbindelse på ny oplyse sit IBAN-nummer, og ankenævnet skal henstille, at indklagede sørger for, at overførselskvitteringen indeholder oplysning om det IBAN-kontonummer, som pengene er blevet overført til.

Klageren får medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 40 Euro, jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.



København den 16. januar 2019

Indklagede skal betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 127 af 15. februar 2016 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 139,00 Euro.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 40 Euro til klageren.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef