



København den 13. november 2019

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Manglende refundering af servicegebyr efter annullering af reservation.

**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 13. november 2019

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Knebel, Mols
<b>Aftaledato</b>	Den 15. januar 2019
<b>Lejeperiode</b>	Den 24. august 2019 til den 31. august 2019
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 7. april 2019
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 11. marts 2019
<b>Pris</b>	11.895,85 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren reserverede den 15. januar 2019 et feriehus gennem indklagede, som er en udlejningsplatform. Klageren betalte i denne forbindelse 5.947,93 kr. i depositum.

Klageren afbestilte den 7. marts 2019 sin reservation af feriehuset i den omhandlede periode. Klageren fik i den forbindelse refunderet 4.296,08 kr. af sit depositum.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere differencen mellem det af hende indbetalte depositum og den af indklagede refunderede del af depositummet, svarende til (5.947,93 - 4.296,08) 1.651,85 kr.

Klageren kontaktede den 11. marts 2019 indklagede telefonisk, men måtte konstatere, at hun og indklagedes telefonpasser ikke kunne forstå hinanden.

Klageren kontaktede efterfølgende ejeren af det feriehus, hun oprindeligt havde booket, men senere aflyste. Husejeren forklarede hende, at de manglende 1.651,85 kr. sandsynligvis var værdien af servicegebyret, som indklagede ikke refunderer.

**Indklagede** har ikke inden klagesagens indbringelse tilbudt nogen refusion eller kompensation.

Indklagede har ikke svaret på ankenævnets sekretariats henvendelser.

## Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Aflysningspolitik



København den 13. november 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.

Efter de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at klageren i forbindelse med aftaleindgåelsen var blevet gjort bekendt med, at hendes vært havde valgt en såkaldt moderat aflysningspolitik, hvilket indebærer, at lejere ved ophævelse af lejeaftalen er berettiget til fuld refusion af lejen samt det af indklagede opkrævede servicegebyr, forudsat at afbestillingen finder sted inden for 48 timer efter reservationen og mindst fem dage før indtjekningstidspunktet. Såfremt afbestillingen foretages mere end 48 timer efter reservationen, refunderes servicegebyret således ikke.

Det lægges endvidere til grund, at klagerens afbestilling fandt sted 52 dage efter hendes reservation.

Da klageren således foretog sin afbestilling på et tidspunkt, der lå uden for den annulleringsperiode, der var fastsat i aflysningspolitikken, er klageren berettiget til en refusion af sit depositum, men ikke af indklagedes servicegebyr.

Ankenævnet kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

Henset til, at ankenævnet ikke kan give klageren medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Det bemærkes, at indklagede, efter fristen for svarskrift var udløbet, og sagen var indladt til ankenævnets behandling, har skrevet til ankenævnet og meddelt, at under forudsætning af, at klageren underskriver indklagedes standarddokumentation, vil man være indstillet på at tilbyde klageren en kupon på 1.322 kr.

Det fra indklagede fremsendte i den anledning videresendes til klageren til eventuel direkte kommunikation med indklagede.

Nævnet træffer herefter følgende

## **AFGØRELSE**

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 13. november 2019

P.G. Jensen  
Formand

Nicklas R.A.  
Sekretariatschef