



Årsberetning 2019

Ankenævnet for Feriehusudlejning
Årsberetning for 2019



Årsberetning

Indholdsfortegnelse

Nævnens forord	3
Ankenævnet	4
Ankenævnets virksomhed	5
Sagsbehandlingen	6
Sagens afgørelse	6
Offentliggørelse	6
Statistiske oplysninger	8



Årsberetning

Nævnens formandens forord

I 2019 har ankenævnet modtaget i alt 58 klager. Dette er et fald fra 2018, hvor ankenævnet modtog 72 klager.

Der blev i 2019 afholdt 4 ankenævnsmøder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afgjorte sager i 2019 har været 43 dage fra det tidspunkt, hvor sagen var fuldt oplyst, hvilket er et pænt fald fra 2018, hvor sagsbehandlingstiden var 76 dage.

Klageemnerne i 2019 har som i de foregående år i overvejende grad omhandlet fejl og mangler ved lejemålene, rengøring, feriehusudlejernes afhjælpningsret og -pligt samt lejemålets generelle standard sammenholdt med oplysningerne i salgsmaterialet.

Ud over afgørelsen af sager på ankenævnsmøderne er der i 2019 indgået forlig i 5 sager ved ankenævnets mellemkomst.

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

Ankenævnet har i 2019 haft fokus på at opnå kortest mulige sagsbehandlingstider og har ved indgangen til det nye år besluttet ved forskellige tiltag at søge sagsforberedelsestiden i sagerne afkortet.

Ankenævnet har endvidere i 2019 fået en ny platform for hjemmesiden. Der er ikke i den forbindelse sket store ændringer af hjemmesidens indhold, og centralt er stadig linket til eksempler på tidligere truffne afgørelser, som er inddelt i 8 forskellige kategorier. Ankenævnet har imidlertid løbende øje for optimering af hjemmesiden og dens indhold således, at den kan tjene som en god mulighed for parter og andre interesserede til at få indblik i ankenævnets praksis. Dette sker blandt andet ved en nøje udvælgelse af nye afgørelser, som lægges op.

På hjemmesiden findes endvidere ankenævnets vedtægter, som også er oversat til tysk og engelsk, lige som der er et link til forbrugerklageloven.

Det er min opfattelse, at ankenævnet på det foreliggende vedtægtsgrundlag og med sin stabile personmæssige sammensætning har alle forudsætninger for at kunne foretage en retsikkerhedsmæssigt betryggende sagsbehandling og træffe juridiske korrekte afgørelser.

P.G. Jensen
Formand



Årsberetning

Ankenævnet

Ankenævnet for Feriehusudlejning er stiftet af Forbrugerrådet Tænk og Feriehusudlejernes Brancheforening.

Ankenævnets nugældende vedtægter blev med virkning fra den 1. februar 2019 godkendt af erhvervsministeren i medfør af § 6 i lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), lov nr. 524 af 29. april 2015. Disse vedtægter er gældende til den 31. januar 2022. Indtil den 31. januar 2019 var vedtægterne, der blev godkendt pr. 1. februar 2016, gældende. Der er ikke sket væsentlige ændringer i ankenævnets vedtægter i forbindelse med ændringen.

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, servicechef

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 2020 er der sket genudpegning af formanden og af erhvervsrepræsentanterne. Den ene forbrugerrepræsentant er genudpeget pr. 4. april 2017 og skal derfor genudpeges i april 2020. Den anden forbrugerrepræsentant er genudpeget pr. 5. maj 2018.

Sekretariatet

Sekretariatschef Helene W. Knudsen (til 26. marts 2019)

Sekretariatschef Nicklas Rye Andersen (fra 1. juli 2019)

Anette Breitenstein, konsulent



Årsberetning

Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet for Feriehusudlejning er med Erhvervsministeriets godkendelse et privat godkendt ankenævn oprettet af Feriehusudlejernes Brancheforening og Forbrugerrådet Tænk.

Ankenævnet behandler civile 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.

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 vedtægternes § 30, at en lejer skal betale et gebyr for at få behandlet en klage i Ankenævnet for Feriehusudlejning. Klagegebyret er 300,00 kr. for klagere bosat i Danmark, og 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.

Det fremgår yderligere af vedtægternes § 31, jf. herved bekendtgørelse nr. 93 af 16. januar 2019, § 8, at 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.

For udlejningsbureauer, der løbende bidrager til ankenævnets drift gennem medlemskab af Feriehusudlejernes Brancheforening, udgør beløbet efter 1) 2.500 kr., og efter 2) og 3) 1.250 kr.

For udlejningsbureauer, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift gennem medlemskab af Feriehusudlejernes Brancheforening, udgør beløbet efter 1) 8.000 kr., og efter 2) og 3) 4.000 kr.

Disse gebyrer har været uændrede siden ankenævnets oprettelse.

Ankenævnet har i beretningsåret afholdt 4 møder, hvor der i alt er afgjort 69 sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2019 været 43 dage efter sagens oplysning. Pr. 1. februar 2016 blev der indført en vedtægtsbestemt frist, hvorefter afgørelsen skal foreligge senest 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Ankenævnet har fokus på en hurtig sagsbehandling og tilstræber ved fastsættelsen af mødefrekvensen i årets løb, at denne frist overholdes.

Ankenævnet for Feriehusudlejning deltager ikke i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, men behandler sager, der måtte tilgå ankenævnet via OTB-plattformen, jf. vedtægternes § 27. I følge vedtægternes § 2 kan ankenævnet behandle klager over udlejningsbureauer, som er etableret i Danmark. Dette gælder også, selv om det feriehus, der klages over, er beliggende i udlandet.



Årsberetning

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 i visse tilfælde afvise klagen.

Feriehusudlejernes Brancheforening og Forbrugerrådet Tænk har som stiftere af Ankenævnet for Feriehusudlejning endvidere i 2018 bemyndiget ankenævnets formand til at kunne forhåndsafvise sager under visse betingelser, jf. ankenævnets vedtægters § 6, stk. 2.

Hvis klagesagen opfylder de formelle betingelser i henhold til Ankenævnet for Feriehusudlejnings vedtægter, 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 yderligere oplysninger. Ankenævnet har dog besluttet at søge sagernes forberedelsestid optimeret, herunder ved som udgangspunkt alene at tillade to indlæg fra hver part, hvor klageskemaet anses som et indlæg, og ved en mere streng fastholdelse af de givne frister i den forbindelse.

Sekretariatet udarbejder efter parternes udveksling af skrivelser en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske oplysninger samt parternes krav og begrundelser til brug for ankenævnets behandling af sagen på et møde.

Sagernes afgørelse

I afgørelserne deltager som hovedregel alle ankenævnets 5 medlemmer. 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 forbrugerinteresser. Ankenævnets afgørelser er skriftlige og træffes på baggrund af det af sekretariatet fremskaffede grundlag. Ankenævnet træffer desuden afgørelse om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentning af yderligere oplysninger.

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.



Årsberetning

Fra 2. oktober 2018 og i 12 måneder har Gitte og Asbjørn Ingebrigtsen figureret på denne liste på ankenævnets hjemmeside.

For yderligere information om ankenævnets virke henvises til ankenævnets hjemmeside www.ankenævnetferiehus.dk, til vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning eller til ankenævnets sekretariat.



Årsberetning

Statistiske oplysninger for 1. januar 2019 til 31. december 2019

Antal sager overført fra 2018	46
Antal sager oprettet fra 1. januar 2019 til 31. december 2019	58
Afgørelser truffet af ankenævnet	69
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning	5
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald (8,6 % af 58 sager)	5
Antal sager overført til 2020	25
Antal sager udsat mhp. indhentning af yderligere oplysninger (behandlet på 2 møder)	3
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	8
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	15
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	43
Antal sager afvist af ankenævnet (5,8 % af 69 sager)	4
Antal sager afvist af sekretariatet	0
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder efter sagens oplysning	1,5
Antal sager indbragt for domstolene	0