



København den 24. februar 2021

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Tvist om ombooking og afbestilling på grund af corona

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



København den 24. februar 2021

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af mobilhome beliggende: Rom, Italien
Aftaledato	Den 27. januar 2020
Lejeperiode	Den 21. juni 2020 til den 5. juli 2020
Klage indgivet til nævnet	Den 8. juli 2020
Reklameret til indklagede	Den 16. april 2020
Pris	10.804,40 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren bestilte den 27. januar 2020 det omhandlede ferieophold i mobilhome.

Ved e-mail til indklagede den 14. april 2020 tilkendegav klageren, at han via indklagedes hjemmeside havde forsøgt at ændre sit ferieophold, men ikke havde modtaget nogen bekræftelse fra indklagede. Klageren ønskede at ændre sit ophold fra 14 dage i mobilhome i Rom til syv dage i mobilhome i Normandiet, Frankrig.

Indklagede svarede klageren den 14. april 2020 og oplyste i den forbindelse, at det ikke var muligt at refundere penge eller udstede en voucher, hvis man bestilte et ophold, der var markant billigere, end hvad man allerede havde indbetalt.

Klageren svarede den samme dag indklagede og meddelte, at han da gerne ville ændre sin bestilling til 14 dage i Frankrig i stedet for syv dage.

Indklagede svarede klageren den 16. april 2020 og oplyste, at den ny bestilling vedrørende 14 dage i Frankrig stadig var for billig i forhold til det oprindeligt bestilte ophold i Rom. Indklagede var i forhandlinger med sit pengeinstitut, og det var et krav fra dette, at klagerens ændrede ophold skulle have samme pris som det oprindeligt bestilte.

Prisen for klagerens oprindelige ophold var 10.804,40 kr., ekskl. afbestillingsforsikring.

Prisen for klagerens ønskede ophold var 3.796,10 kr.

Klageren svarede den 16. april 2020 indklagede, at det var indklagedes retningslinjer på ændringstidspunktet, der måtte være gældende, da man ikke kan lave retningslinjer om med tilbagevirkende kraft.

I en senere e-mail den samme dag oplyste indklagede, at fristen for gebyrfrie ændringer var blevet ændret fra den 15. april 2020 til den 15. maj 2020. Derudover oplyste indklagede i en anden mail af den 16. april 2020, at fristen for 30% omkostninger ved annullering var ændret fra 42 dage før opholdets start til 28 dage før.

I e-mail af den 6. maj 2020 oplyste indklagede, at fristen for 30% omkostninger ved annullering var ændret fra 42 dage før opholdets start til 14 dage før.

Klageren fastholdt i e-mail af den 6. maj 2020, at han ville have sit oprindelige ophold i Rom ændret til 14 dages ophold i Frankrig og henviste i den forbindelse igen til indklagedes lejevilkår



København den 24. februar 2021

Indklagede afslog i e-mail den samme dag at efterkomme klagerens ønske.

Klageren meddelte den 14. maj 2020 at han ville annullere sin rejse.

Indklagede bekræftede i e-mail af den 18. maj 2020 klagerens annullering og oplyste, at den indbetalte rate på 4.035,31 kr. i henhold til indklagedes lejevilkår ville være tabt i annulleringsgebyr.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere det indbetalte depositum på 4.031,35 kr.

Klageren gør gældende, at det af lejevilkårene aftalt mellem parterne fremgår, at klageren er berettiget til at ændre sit ferieophold.

Klageren gør desuden gældende, at indklagede ikke kan ændre parternes aftale med tilbagevirkende kraft ved efter aftalens indgåelse at påstå, at ændring af ferieopholdet kun er mulig, såfremt det ny ophold har en pris svarende til det oprindelige ophold.

Klageren gør derudover gældende, at han annullerede sit ferieophold rettidigt, da den oprindeligt aftalte annulleringsdato blev ændret fra den 15. april 2020 til den 15. maj 2020.

Endvidere gør klageren i sin korrespondance med indklagede gældende, at han valgte at aflyse sin ferie, da det var uklart, på hvilket juridisk grundlag aftalen var indgået, idet indklagede fastholdt ændringer, som ikke fremgik af lejeaftalen.

Derudover gør klageren gældende, at indklagede ikke er berettiget til efterfølgende at påberåbe sig force majeure, men at indklagede burde have gjort dette ved førstkommande lejlighed. Derfor er indklagedes påberåbelse af force majeure ikke juridisk gældende.

Klageren gør i denne forbindelse i sin replik endvidere gældende, at indklagede ikke kunne nøjes med at henvise til en FAQ på sin hjemmeside, som man som lejer selv skulle finde.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren en rabat på 10% ved en kommende bestilling af ferieophold.

Indklagede gør gældende, at denne var berettiget til at afvise klagerens ønske om ombooking med den begrundelse, at prisen for dette ophold var markant lavere end det oprindelige ophold.

Indklagede henviser i den forbindelse til punkt 5 i sine lejevilkår, hvori det fremgår at:

"Efter skabelse af kontrakten vil den rejsende måske anmode om ændringer i denne kontrakt. Dette er under forudsætning af at den rejsende betaler for den ændrede lejepris med mindre betalingen allerede er lavet. I tilføjelse pålægges ændringsgebyr på kr. 200,00 pr booking. En beslutning omkring en anmodning vil blive truffet så hurtigt som muligt. Disse ændringer kan foretages indtil 28 dage inden ankomstdato og vil blive bekræftet skriftligt af rejsearrangøren. Afvisninger vil blive begrundet og omgående kommunikeret videre til den rejsende. Den rejsende kan fastholde eller aflyse den originale kontrakt. I tilfælde af sidstnævnte



København den 24. februar 2021

vil pkt. 14 træde i kraft. Hvis den rejsende ikke giver nogle respons til afvisningen af hans/hendes anmodning fastholdes den originale kontrakt. Ved ændring af f.eks. personantal i boligen, opkræves et ændringsgebyr på kr. 200,00. En ændring af ankomstdato eller en reducere af antal betalende personer vil blive behandlet som en (delvis)annullering i henhold til pkt. 13. I dette tilfælde vil der ikke blive påført ændringsgebyr eller kommunikation omkostninger.

Før 1. april er det muligt at ændre campingplads og/eller periode uden omkostninger, forudsat at boligtype og antal nætter forbliver det samme. Efter denne dato betragtes ændringer af lejemålet som afbestilling og ny booking.”

I den forbindelse gør indklagede gældende, at dennes afvisning af klagerens ønske om ombooking var gyldig, selv om årsagen til afvisningen ikke specifikt var oplyst i indklagedes lejevilkår. Dette med henvisning til, at årsagen blev kommunikeret til klageren via e-mail samt offentliggjort på indklagedes hjemmeside. Indklagede gør i sin korrespondance med klageren af den 10. august 2020 gældende, at grundlaget for kravet om ombooking til samme prisklasse skyldes omstændigheder, der kan betegnes som force majeure.

Angående det seneste tidspunkt for gebyrfri ombooking anfører indklagede, at man ændrede dette tidspunkt fra den 1. april 2020 til den 15. maj 2020, hvorved klagerens anmodning af den 14. april 2020 var rettidig, men indklagede kunne i henhold til lejevilkårenes pkt. 5 afvise en ombooking, hvis der blev givet en årsag, hvilket der gjorde.

Klageren valgte at annullere den 14. maj 2020 på trods af indklagedes anbefalinger og gentagne opfordringer til at vente, og frasagde sig dermed muligheden for en efterfølgende fuld refundering, som blev givet til de kunder, der fulgte opfordringen til at vente, og hvis ophold lå i en rød eller orange zone. På annulleringstidspunktet trådte lejevilkårenes pkt. 13 i kraft, og klageren annullerede med gebyr på 30 % af opholdets pris. Afbestillingsforsikringen refunderes i henhold til forsikringsbetingelserne ikke.

Endelig anfører indklagede, at beløbet vedrørende den betalte 1. rate relaterer sig til depositum samt afbestillingsforsikring. Da afbestillingsforsikringen har en pris af 655,39 kr., gør indklagede derfor gældende, at det erlagte depositum i 1. rate kun udgør 3.379,92 kr.

Vedrørende afbestillingsforsikringen oplyser indklagede i sit svarskrift, at dette ikke refunderes ved annullering.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejevilkår
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 24. februar 2021

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 pkt. 5 i indklagedes lejevilkår, at indklagede i tilfælde af en anmodning om ændringer i lejekontrakten vil træffe beslutning herom så hurtigt som muligt, og at afvisninger vil blive begrundet og omgående kommunikeret videre til den rejsende, som herefter vil kunne fastholde kontrakten eller aflyse den. Det fremgår ligeledes, at i det sidstnævnte tilfælde vil pkt. 14 træde i kraft. Ankenævnet lægger efter sammenhængen og indholdet af pkt. 5 i øvrigt til grund, at der er tale om en helt åbenbar trykfejl således, at det er lejevilkårenes pkt. 13 vedrørende annullering, der henvises til.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at klageren ved e-mail af 14. april 2020 meddelte indklagede, at han ønskede at ændre den oprindeligt bookede reservation af et mobilhome i Rom til et mobilhome i Frankrig.

Indklagede svarede ved e-mail den 15. april 2020, at man på grund af forventede nye retningslinjer vedrørende ændringer til ophold, der var billigere end det oprindelige ophold, ville vende tilbage til klageren.

Ved e-mail af 16. april 2020 meddelte indklagede, at der kun kunne ske ombooking til et ophold, der havde samme pris som det oprindeligt bookede.

Herefter havde parterne yderligere korrespondance, som mandede ud i, at klageren ved e-mail af 16. april 2020 meddelte indklagede, at han ville se tiden an og ikke ændre rejsen for nærværende.

Ved e-mail af 5. maj 2020 meddelte klageren indklagede, at han alligevel ønskede at ombooke sin ferie til Frankrig som tidligere skrevet.

Indklagede svarede ved e-mail af 6. maj 2020 blandt andet, at det var en betingelse for ændringen, at prisen på det nye ophold svarede til prisen på det gamle.

Efter yderligere korrespondance meddelte klageren ved e-mail af 14. maj 2020, at han annullerede rejsen, hvilket indklagede herefter bekræftede ved e-mail af 18. maj 2020, idet det samtidig blev meddelt, at den indbetalte 1. rate på 4.035,31 kr. ville være tabt i annulleringsgebyr i henhold til lejevilkårene.

Ankenævnet finder, at indklagede efter pkt. 5 i lejevilkårene har været berettiget til at afvise klagerens ønske om ombooking med den begrundelse, som indklagede har angivet. Da klageren herefter valgte at annullere lejeaftalen, finder lejevilkårenes pkt. 13 anvendelse.

Det må på baggrund af sagens oplysninger lægges til grund, at indklagede den 16. april 2020 meddelte klageren, at fristerne i lejevilkårenes pkt. 13 var ændret til gunst for klageren således, at der ved annullering indtil 28 dage før ankomstdatoen alene skulle betales annulleringsomkostninger med 30 % i stedet for de i bestemmelsen anførte 60 %.

Herefter var indklagede på grund af klagerens annullering berettiget til at indeholde 30 % af lejeprisen i det af klageren indbetalte beløb svarende til 3.379,92 kr. Da det endvidere må lægges til grund, at den købte afbestillingsforsikring til en pris af 655,39 kr. efter vilkårene for denne ikke kunne refunderes, havde indklagede et samlet beløb til gode svarende til den af klageren indbetalte 1. rate på 4.035,31 kr.

Ankenævnet kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.



København den 24. februar 2021

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

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 24. februar 2021

P.G. Jensen
Formand

Jan C. F. Jørgensen
Sekretariatschef