



Årsberetning 2020

Ankenævnet for Feriehusudlejning
Årsberetning for 2020



Årsberetning 2020

Indholdsfortegnelse

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



Årsberetning 2020

Nævnens forord

I 2020 har ankenævnet modtaget i alt 100 klager. Dette er en stigning på næsten 100 % i forhold til 2019, hvor ankenævnet modtog 58 klager. 33 af de indkomne klager i 2020 vedrørte tvister om afbestilling på grund af corona.

Der blev i 2020 afholdt tre ankenævnsmøder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afgjorte sager i 2020 har været 30 dage fra det tidspunkt, hvor sagen var fuldt oplyst, hvilket er et pænt fald fra 2019, hvor sagsbehandlingstiden var 43 dage, og yderligere fra 2018, hvor sagsbehandlingstiden var 76 dage. Det er derfor min opfattelse, at den fokusering på sagsbehandlingstiden, som ankenævnet har haft de senere år, har givet de ønskede resultater. Ankenævnet vil dog fortsat have opmærksomheden rettet mod dette element i sagsbehandlingen.

Klageemnerne i 2020 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. Ankenævnet har i 2020 som noget nyt behandlet seks sager vedrørende afbestilling i forbindelse med corona. To af disse sager er blevet udsat med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Af de 43 afgjorte sager i 2020 omhandlede 19 af sagerne klager fra danskere vedrørende danske feriehus, 10 af sagerne omhandlede klager fra danskere vedrørende feriehus i udlandet, udenlandske klagere havde indbragt 11 sager vedrørende danske feriehus og tre udenlandske klagere klagede over feriehus i udlandet bestilt gennem danske bureauer.

Ud over afgørelsen af sager på ankenævnsmøderne er der i 2020 indgået forlig i fem sager ved ankenævnets mellemkomst.

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

På ankenævnets hjemmeside lægges der stadig udvalgte afgørelser op i otte kategorier. En kategori – "Kategorisering" – har dog i 2020 måtte vige pladsen til fordel for "Corona/Covid-19" på grund af den særlige interesse for dette emne.

Afslutningsvis vil jeg tillade mig at udtrykke min glæde over at kunne konstatere, at Ankenævnet for Feriehusudlejning også i 2020 med sin sammensætning og i de givne rammer har fungeret på en både effektiv og betryggende måde. Det har således været muligt indenfor rimelig tid at træffe sådanne afgørelser i klagesagerne, som at dømme efter efterlevelseshundredprocenten – 100 – og antallet af sager, som forbrugerne efterfølgende har indbragt for domstolene – 0 – må anses for at være tilfredsstillende for både forbrugerne og feriehusudlejere.

P.G. Jensen
Formand



Årsberetning 2020

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.

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 (til 30. oktober 2020)
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk (fra 30. oktober 2020)

Suppleant:

Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet Tænk

I henhold til ankenævnets vedtægter udpeges ankenævnetsmedlemmerne for tre år ad gangen.

I 2020 er formanden for ankenævnet og de øvrige ankenævnetsmedlemmer blevet genudpeget for en treårig periode.

Sekretariatet

Sekretariatschef Nicklas Rye Andersen (til 30. september 2020)

Sekretariatschef Jan C.F. Jørgensen (fra 1. oktober 2020)

Anette Breitenstein, konsulent



Årsberetning 2020

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 kroner 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 kroner, og efter 2) og 3) 1.250 kroner.

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

Disse gebyrer har været uændrede siden ankenævnets oprettelse.

Ankenævnet har i beretningsåret afholdt tre møder, hvor der i alt er afgjort 43 sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2020 været 30 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 2020

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 fem medlemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to 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 2020

Fra 26. juni 2020 har Vacanlet SMBA (med binavnet Borntours SMBA) 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 2020

Statistiske oplysninger for 1. januar 2020 til 31. december 2020

Antal sager overført fra 2019	25
Antal sager oprettet fra 1. januar 2020 til 31. december 2020	100
Afgørelser truffet af ankenævnet	43
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning	8
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald (7 % af 100 sager)	7
Antal sager overført til 2021	70
Antal sager udsat mhp. indhentning af yderligere oplysninger	2
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	3
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	9
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	30
Antal sager afvist af ankenævnet (2,33 % af 43 sager)	1
Antal sager afvist af sekretariatet	1
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder efter sagens oplysning	1,0
Antal sager indbragt for domstolene	0