



Årsberetning

Ankenævnet for Feriehusudlejning  
Årsberetning for 2013



## Årsberetning

### Indholdsfortegnelse

Nævnens formandens forord: .....	3
Ankenævnet: .....	4
Ankenævnets virksomhed: .....	5
Sagsbehandlingen: .....	5
Sagens afgørelse: .....	6
Offentliggørelse: .....	6
Statistiske oplysninger: .....	7



## Årsberetning

**Nævnens formandens forord:**

Ankenævnet for Feriehusudlejning fik den 1. januar 2011 status som et privat godkendt ankenævn stiftet af Forbrugerrådet og Feriehusudlejernes Brancheforening. Dette indebærer blandt andet, at ankenævnet kan behandle sager mod andre udlejere end de, der er medlemmer af Feriehusudlejernes Brancheforening, og at ankenævnets afgørelser kan tvangsfuldbyrdes ved fogedretten. Ankenævnets medlemmer har været de samme siden stiftelsen. I juni 2013 fik ankenævnets sekretariat ny sekretariatschef.

Mens arbejdet med sagerne generelt i ankenævnets to første år bar præg af den nylige etablering, har fokus i 2013 ændret sig i retning af at arbejde mod øget tilgængelighed og brugervenlighed for klagerne. Dette er blandt andet kommet til udtryk gennem en optimering af hjemmesiden. Navnlig med henblik på at give udlejere og klagerne mulighed for at afstemme deres forventninger, vil ankenævnet i den forbindelse stille mod fremover at offentliggøre langt flere afgørelser på hjemmesiden.

Ankenævnet blev i 2013 omtalt i DR's forbrugerprogram Kontant, hvori man ønskede at oplyse om nævnets eksistens. Ankenævnet ser positivt på, at kendskabet til nævnets virksomhed udbredes, herunder i medierne, og en række klager har, siden udsendelsen blev sendt, i forbindelse med deres henvendelse til sekretariatet omtalt programmet. Ankenævnet har dog ikke kunnet konstatere nogen stigning i antallet af klager i 2013 set i forhold til de forrige år - tværtimod. Det må således både for udlejere og lejere af ferieboliger kunne ses som et meget positivt tegn, at der er tale om et relativt lille antal klager set i forhold til det samlede antal solgte overnatninger i ferieboliger.

Ankenævnet modtog i 2013 i alt 48 klager. Dette er et fald fra 2012, hvor ankenævnet modtog 57 klager. Der blev i 2013 afholdt 3 nævnsmøder, hvilket ligeledes er et fald fra de øvrige år, hvor der afholdtes 4 møder. Antallet af afgørelser har som følge heraf været lavere. I 2014 stiles mod at afholde et større antal møder med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden, som desværre har været stigende, men dog stadig holder sig inden for ankenævnets målsætning. Nærmere om de statistiske oplysninger kan læses i slutningen af denne årsberetning.

Igen i 2013 har der tegnet sig et billede af typiske klageemner. Sagerne har således i overvejende grad omhandlet fejl og mangler ved lejemålet, feriehusudlejernes afhjælpningsret og -pligt samt lejemålets generelle standard sammenholdt med oplysningerne i salgsmaterialet

P.G. Jensen  
Formand



## Årsberetning

### **Ankenævnet:**

Ankenævnets vedtægter er med virkning fra den 1. januar 2011 blevet godkendt af Vækst- og Erhvervsministeren i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager, LBK nr. 1095 af 08/09/2010. Ankenævnet har således i dag status som et privat godkendt ankenævn.

### **Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat:**

Ankenævnets formand er siden januar 2011 Dommer P.G. Jensen.

#### **Ankenævnets medlemmer:**

Erhvervsrepræsentanter:

Ingrid Vallin Jensen, Novasol/Dansommer A/S, kundeservicechef  
Carlos Villaro Lassen, Feriehusudlejernes Branche forening, direktør

Suppleant:

Torkild Carøe, Dancenter A/S, servicecontroller

Forbrugerrepræsentanter:

Mads Mølgaard Braüner, Forbrugerrådet, Tænk  
Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet, Tænk

Suppleant:

Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet, Tænk

#### **Sekretariatet:**

Alex Korf Jacobsson, sekretariatschef





## Årsberetning

### Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet for Feriehusudlejning behandler civilretlige 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. Klagen over forholdet, som tvisten vedrører, skal være indleveret til ankenævnets sekretariat inden for en frist på 6 måneder fra det tidspunkt, hvor forholdet kunne konstateres.

I perioden fra 2003 til udgangen af 2010 eksisterede et ankenævn for feriehusudlejning, som var finansieret og drevet af Feriehusudlejernes Brancheforening. I denne periode havde ankenævnet kompetence til at behandle klagersager, der udsprang af lejeaftaler mellem en forbruger og brancheforeningens medlemmer. Endvidere var klagesagerne omfattet af en forældelsesfrist på 6 måneder med virkning fra lejemålets ophør, og lejemålet skulle være beliggende inden for dansk territorialhøjhed.

Med Vækst- og Erhvervsministeriets godkendelse af ankenævnets reviderede vedtægter er ankenævnets kompetence således blevet udvidet i forhold til årene før 1. januar 2011.

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 lov om forbrugerklager, LBK nr. 1095 af 08/09/2010, § 16, at det skal koste et gebyr at klage til et godkendt privat ankenævn. Klagegebyret for Ankenævnet for Feriehusudlejning er 300,00 kr. for klagere bosat i Danmark. Klagegebyret er € 40,00 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.

Ankenævnet har i beretningsåret afholdt 3 møder, hvor der i alt er afgjort 34 sager. Det er ankenævnets mål, at sagsbehandlingstiden ikke bør overstige 6 måneder fra det tidspunkt, hvor klagegebyret registreres indgået på ankenævnets konto, og frem til tidspunktet, hvor parterne modtager en afgørelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2013 været ca. 5,6 måneder.

### Sagsbehandlingen:

En klagesag opstartes, 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 afvise klagen.

Hvis klagesagen opfylder de formelle betingelser i henhold til Vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning, foranstalter sekretariatet klagesagens videre oplysning typisk ved en svarskrivelse fra





## Årsberetning

udlejer, replik fra lejer og duplik fra udlejer. Parterne kan anmode sekretariatet om at måtte fremkomme med yderligere bemærkninger, ligesom sekretariatet af egen drift kan anmode parterne om at fremkomme med disse.

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

### **Sagens afgørelse:**

I afgørelsen 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 forbrugerinteressen. Ankenævnets afgørelser er skriftlige og træffes på baggrund af det af sekretariatet fremskaffede grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Hvis klageren får helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Hvis et medlem af Feriehusudlejernes Brancheforening ikke får medhold i en klagesag, skal medlemmet betale et sagsbehandlingsgebyr på 2.500,00 kr. Ikke-medlemmer skal betale 8.000,00 kr. Afsluttes sagen ved et forlig, betales der halvt sagsbehandlingsgebyr.

Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til parternes opfyldelse af afgørelsen.

Afgørelsen kan ikke påklages til andre administrative instanser. Er man uenig i ankenævnets afgørelse og vil forsøge at få den ændret, informeres der om småsagsprocessen og reglerne for anlæg af civile søgsmål.

### **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.

Der har ikke figureret nogen feriehusudlejere på listen i 2013.

For yderligere information om ankenævnets virke, henvises til ankenævnets hjemmeside [www.ankenaevnferiehus.dk](http://www.ankenaevnferiehus.dk), til Vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning eller til ankenævnets sekretariat.



## Årsberetning

**Statistiske oplysninger for 1. januar 2013 til 31. december 2013**

Antal sager overført fra 2012	22
Antal sager oprettet fra 1. januar 2013 til 31. december 2013	48
Afgørelser truffet af ankenævnet	34
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning	6
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald	4
Antal sager overført til 2014	31
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	6
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	6
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	17
Antal afviste sager	5
Antal sager indbragt for domstolene	0
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder	5,6