



København den 23. marts 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Tvist om tilbagebetaling af lejeløb i forbindelse med corona (rejserestriktioner, grænselukning)

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt (med to stemmer), Forbrugerrådet Tænk

Thorkild Carøe, feriehusudlejer

Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 23. marts 2022

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 21217 Kastel Stafilic, Kroatien
Aftaledato	Den 21. oktober 2019
Lejeperiode	Den 4. juni 2020 – 13. juni 2020
Klage indgivet til nævnet	Den 18. august 2020
Reklameret til indklagede	Den 31. maj 2020
Pris	4.042 euro

Kort sagsfremstilling

Klager bestilte den 21. oktober 2019 feriehuset i Kroatien.

Ved mail af 14. april 2020 annullerede klager reservationen under henvisning til coronasituationen. Klager aflyste opholdet på grund af klagers helbredssituation og henviste desuden til usikkerheden om flyafgange på opholdstidspunktet. Klager ønskede indklagedes bekræftelse på, at aflysningen medførte, at klager ikke var forpligtet til at betale restbeløbet, som forfaldt den 23. april 2020.

Ved mail den 15. april 2020 svarede indklagede, at hvis klager selv aflyste, ville indklagede opkræve 100 % af betalingen, men tilbød i samme forbindelse en ombooking.

Den 16. april 2020 var parterne i mailkorrespondance i forbindelse med, at klager oplyste at have forsikringsdækning for tabet for rejsen.

Den 29. april 2020 sendte klager en mail til indklagede om, at klager ønskede at fastholde sin booking.

Den 31. maj 2020 meddelte klager, at det ikke var muligt at få adgang til feriehuset, da Kroatien havde lukket grænsen, og at det ikke var muligt for rejsende fra Finland at komme ind i Kroatien.

Den 1. juni 2020 sendte klager en mail til indklagede, hvori klager oplyste, at indklagedes lokalkontor havde lovet klager en fuld refusion, og at European Customer Centre (ECC) havde samme politik, fordi det lejede ikke kunne tilgås.

Ved mail den 3. juni 2020 spurgte indklagede, om klager ønskede at fastholde sin aflysning. Dagen efter kontaktede indklagede igen klager under henvisning til indklagedes lejevilkår og meddelte, at indklagede ikke kunne refundere lejebeløbet.

Den 4. juni 2020 fastholdt klager, at han ikke aflyste, og at han ønskede sine penge retur med henvisning til ECC.

Parternes krav og begrundelser

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale lejebeløbet på 4.042 euro.

Klager har gjort gældende, at klager ikke havde mulighed for tage feriehuset i brug på grund af rejserestriktioner.



København den 23. marts 2022

Klager har desuden gjort gældende, at det ikke var lovligt for indklagede at stille ferieboligen til rådighed for klager.

Klager har tillige henvist til, at der ikke i indklagedes lejevilkår er anført forhold, som beskriver, hvordan forholdene skal reguleres, når klager ikke kan få adgang til feriehuset.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse ikke tilbudt klager nogen kompensation.

Indklagede har gjort gældende, at klager i forbindelse med corona-pandemien ekstraordinært tilbød sine gæster at ombooke deres ophold gratis. Denne mulighed benyttede klager sig i ikke af.

Indklagede har desuden gjort gældende, at klager annullerede sin booking den 14. april 2020, hvilket indklagede bekræftede over for klager den 15. april 2020 og oplyste desuden klager, at dette ville medføre, at afbestillingsgebyret ville andrage 100 % af lejeprisen.

Ved mail den 29. april 2020 oplyste klager, at man ikke ønskede at ombooke eller annullere bookingen. Med baggrund i dette genoprettede indklagede den oprindelige booking den 30. april 2020.

Den 31. maj 2020 og den 1. juni 2020 bad klager om fuld tilbagebetaling af lejen.

Den 3. juni 2020 oplyste indklagede igen klager om afbestillingsgebyret, og den 4. juni 2020 bekræftede klager igen, at klager ikke ønskede at afbestille sin booking.

Indklagede gjorde feriehuset klar til klager, og feriehuset blev derved stillet til rådighed for klager.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 23. marts 2022

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve, mails og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Det kan lægges til grund, at indklagede stillede feriehuset til klagers disposition i lejeperioden, og at det ikke var ulovligt for indklagede at leje feriehuset ud i Kroatien. Klager tog ikke feriehuset i brug på grund af indrejserestriktioner fra Finland til Kroatien.

Den omstændighed, at klager som følge af Kroatiens grænselukning ikke havde mulighed for at benytte ferieboligen, kan ikke efter lejeaftalens indhold bevirke, at klager har krav på at få lejeløbet tilbagebetalt. Ankenævnet henviser til lejevilkårenes punkt 6.2.1.b, hvoraf fremgår, at hvis en lejer annullerer lejeaftalen fra 69 dage før ankomsttidspunktet forfalder den fulde leje til betaling.

Ankenævnet kan derfor ikke give klager medhold.

Idet ankenævnet ikke giver klager medhold i klagen, bliver klagegebyret ikke tilbagebetalt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 23. marts 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Marianne Christensen
Sekretariatschef