



Årsberetning 2021

Ankenævnet for Feriehusudlejning
Årsberetning for 2021



Årsberetning 2021

Indholdsfortegnelse

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



Årsberetning 2021

Nævnens formandens forord

I 2021 har ankenævnet modtaget i alt 132 klager. Dette er en stigning på 30 % i forhold til 2020, hvor ankenævnet modtog 100 sager, som var næsten 100 % flere klager end i 2019. 28 af de indkomne klager i 2021 vedrørte tvister om afbestilling på grund af corona.

Der blev i 2021 afholdt fem ankenævnsmøder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afgjorte sager i 2021 har været 67 dage fra det tidspunkt, hvor sagen var fuldt oplyst, hvilket er en stigning fra 2020, hvor sagsbehandlingstiden var 30 dage, og fra 2019, hvor sagsbehandlingstiden var 43, men et fald fra 2018, hvor sagsbehandlingstiden var 76 dage. Den længere sagsbehandlingstid i 2021 skal ses i lyset af den øgede sagsmængde og de 70 sager, der blev overført fra 2020 til 2021, sammenholdt med de tre ankenævnsmøder, der var blevet afholdt i 2020, mod fem møder i 2021.

97 af de indgåede klagesager – svarende til 73 % – kom fra danskere over fejl/mangler (eller corona) vedrørende danske feriehuse. 11 af klagerne kom fra danskere, der klagede over feriehuse i udlandet, 21 udlændinge har klaget over danske feriehuse, og tre udlændinge har klaget over feriehuse beliggende i udlandet.

Klageemnerne i 2021 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 2021 behandlet 35 sager vedrørende afbestilling i forbindelse med corona eller andre corona-relaterede sager.

Ud over afgørelsen af sager på ankenævnsmøderne er der i 2021 indgået forlig i 36 sager ved ankenævnets mellemkomst, hvoraf fire af sagerne var indgået i 2020.

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

På ankenævnets hjemmeside lægges der stadig udvalgte afgørelser op i otte kategorier.

Ankenævnet for Feriehusudlejning har også i 2021 med sin sammensætning og i de givne rammer fungeret på en både effektiv og betryggende måde. Det har således været muligt inden for 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.

Jette-Marie Sonne
Formand



Årsberetning 2021

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 siden januar 2011 har været dommer P.G. Jensen. P.G. Jensen ønskede at stoppe i sommeren 2021 og deltog således i årets tre første ankenævnsmøder.

I juli 2021 blev dommer Jette-Marie Sonne ny formand for Ankenævnet for Feriehusudlejning og har deltaget i to møder i 2021.

Erhvervsrepræsentanter:

Marianne Wassheim, Novasol – dansommer A/S, chef for kundeservice i Nordeuropa, blev udpeget i september 2021 og deltog i årets sidste møde.

Carlos Villaro Lassen, Feriehusudlejernes Brancheforening, direktør, deltog i årets fire første møder med to stemmer i sagerne, der vedrørte Novasol – dansommer A/S. På årets sidste møde deltog vicedirektør Poul Fejer Christiansen, Feriehusudlejernes Brancheforening.

Suppleant:

Thorkild Carøe, DanCenter A/S, servicechef

Forbrugerrepræsentanter:

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk

Suppleant:

Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet Tænk

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

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

Sekretariatet

Sekretariatschef Jan C.F. Jørgensen (til 23. juli 2021)

Sekretariatschef Nikolaj Nielsen (fra 22. juni 2021 til 31. september 2021)

Sekretariatschef Marianne Aagaard Christensen (fra 15. oktober 2021)

Anette Breitenstein, konsulent



Årsberetning 2021

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 kroner for klagere bosat i Danmark og 40 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 fem møder, hvor der i alt er afgjort 79 sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2021 været 67 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 2021

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.

Er 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 ankenævnets 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, ligesom 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 2021

Fra 26. juni 2020 og 12 måneder frem 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 2021

Statistiske oplysninger for 1. januar 2021 til 31. december 2021

Antal sager overført fra 2020	70
Antal sager oprettet fra 1. januar 2021 til 31. december 2021	132
Afgørelser truffet af ankenævnet	79
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning	36
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald (4,5 % af 132 sager)	6
Antal sager overført til 2022	91
Antal sager udsat mhp. indhentning af yderligere oplysninger	0
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	6
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	9
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	64
Antal sager afvist af ankenævnet	0
Antal sager afvist af sekretariatet	4
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i dage efter sagens oplysning	67
Antal sager indbragt for domstolene	0