



Årsberetning 2023

Ankenævnet for Feriehusudlejning
Årsberetning for 2023



Årsberetning 2023

Indholdsfortegnelse

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



Årsberetning 2023

Nævnens formandens forord

I 2023 har Ankenævnet for Feriehusudlejning modtaget 124 mulige klager, hvor der er blevet sendt et såkaldt "før-brev" til bureauet, som på den måde får en sidste chance for at nå til enighed med klager. Af de 124 mulige klager blev der opnået enighed i 40 af sagerne. I 2023 er der oprettet 74 sager, dog er 17 af disse sager reelt først oprettet i 2024, da de er indgået så sent i 2023, at det ikke har været muligt at modtage svar på udsendte "før-breve" i 2023 og indhente eventuelt manglende materiale fra klager. En del klager er ikke vendt tilbage, efter sekretariatet har rekvireret manglende materiale, hvorved sagerne er blevet henlagt.

Antallet af oprettede klagesager i 2023 (74) ligger på niveau med antallet af klager i 2022 (67). Når man ser bort fra corona-årene 2020 og 2021, hvor der var hhv. 100 og 132 klagesager, er vi tilbage på niveauet fra 2018 (72 klagesager) og 2019 (58 klagesager). Vi forventer og håber, at vi kan forblive på dette niveau. Af de 74 oprettede sager i 2023 var 24 sager fra udlændinge – primært fra tyskere.

I 2023 blev der afholdt fem ankenævnsmøder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afgjorte sager i 2023 har været 50 dage fra det tidspunkt, hvor sagen var fuldt oplyst, hvilket er et fald fra 2022, hvor den var 54 dage.

Klageemnerne i 2023 har som i de foregående år i overvejende grad omhandlet mangelfuld rengøring, fejl og mangler ved lejemålene i form af defekt inventar, herunder også defekte pool og spa, skadedyr – for første gang har vi haft klager over væggelus – manglende varme, larm fra byggeplads på nærliggende grunde, bureauets afhjælpningsret og -pligt samt lejemålets generelle standard sammenholdt med oplysningerne i salgsmaterialet.

Ankenævnet havde forventet at modtage klager over forhøjede elpriser set i lyset af Ukraine-krigen, men der har kun været en enkelt klage om dette emne, og klager fik her ikke medhold.

Ankenævnet afgjorde i 2023 den sidste sag, der havde noget med corona at gøre. Sagen er interessant, fordi den handler om udbetaling af et gavekorts pålydende, jf. betalingslovens § 96.

Ud over afgørelse af sager på ankenævnsmøderne er der i 2023 indgået forlig i fem sager ved ankenævnets mellemkomst, hvoraf to af sagerne var oprettet i 2022.

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

På ankenævnets hjemmeside lægges der stadig udvalgte afgørelser op i otte kategorier samt tre ekstra "kategorier" omhandlende "Førtidig afrejse/ophævelse af lejemålet", "Klag under opholdet/afhjælpningsret" og "Forudsætninger for at leje feriehuset".

Ankenævnet for Feriehusudlejning har også i 2023 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 efterlevelseshæftningen – 100 – og antallet af sager, som forbrugerne efterfølgende har indbragt for domstolene – 0 – må anses for at være tilfredsstillende for både forbrugerne og feriehusudlejerne.

Sekretariatet flyttede den 1. juni 2023 sammen med Feriehusudlejernes Brancheforening fra Amagertorv til Vandkunsten.

Jette-Marie Sonne
Formand



Årsberetning 2023

Ankenævnet

Ankenævnet for Feriehusudlejning er stiftet af Forbrugerrådet Tænk og Feriehusudlejernes Brancheforening.

Ankenævnets nugældende vedtægter blev med virkning fra den 1. februar 2022 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 2025.

Ankenævnet har således i dag status som et godkendt privat tvistløsningsorgan, jf. forbrugerklagelovens § 6.

Ankenævnets medlemmer

Ankenævnets formand siden juli 2021 har været dommer Jette-Marie Sonne.

Erhvervsrepræsentanter:

Rosalia Fenger, Novasol A/S, legal assistant

Pia Loft, direktør i 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 ankenævnetsmedlemmerne for tre år ad gangen.

Erhvervsrepræsentanterne er pr. 1. januar 2023 genudpeget for en treårig periode.

Sekretariatet

Sekretariatschef cand.jur. Dennis Bo Panum

Anette Breitenstein, konsulent



Årsberetning 2023

Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet for Feriehusudlejning er med erhvervsministerens godkendelse et privat godkendt ankenævn oprettet af Feriehusudlejernes Brancheorganisation 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, hvis klager får helt eller delvist medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling eller forliges.

Det fremgår yderligere af vedtægternes § 31, jf. § 8 i bekendtgørelse nr. 413 af 4. april 2022, at et udlejningsbureau skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis

- 1) lejer får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges, så 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 Brancheorganisation, 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 Brancheorganisation, 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 75 sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid efter sagens oplysning har i 2023 været 50 dage. Den reelle sagsbehandlingstid fra modtagelse til afgørelse har dog været en del længere.

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, selvom det feriehus, der klages over, er beliggende i udlandet.



Årsberetning 2023

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 desuden 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 klageformularen 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 en frist på 30 dage for udlejer 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 2023

Fra den 8. december 2022 til den 11. december 2023 har CampOne Bøjden Strand 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 2023

Statistiske oplysninger for 1. januar 2023 til 31. december 2023

Antal sager overført fra 2022	57
Antal modtagne klager i 2023	124
Antal sager oprettet fra 1. januar 2023 til 31. december 2023	74
Afgørelser truffet af ankenævnet (heraf 1 sag behandlet 2 gange)	75
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning før oprettelse af klagesagen	40
Antal sager trukket tilbage af klager før oprettelse af klagesagen	4
Antal sager afsluttet som følge af forlig under sagen (6,75 % af 74 sager)	5
Antal sager overført til 2024	46
Antal sager udsat mhp. indhentning af yderligere oplysninger	1
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	7
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	23
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	44
Antal sager afvist af ankenævnet	0
Antal sager afvist af formanden	0
Antal sager afvist af sekretariatet	3
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i dage efter sagens oplysning	50
Antal sager indbragt for domstolene (fogedretten)	0
