



Årsberetning 2018

Ankenævnet for Feriehusudlejning  
Årsberetning for 2018



---

## Årsberetning

### Indholdsfortegnelse

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



## Årsberetning

### Nævnens forord

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

Ankenævnet har virket fra den 1. januar 2011, hvor det fik status som privat godkendt ankenævn. For knap 3 år siden fik ankenævnet et nyt lov- og vedtægtgrundlag, og pr. 1. februar 2019 er ankenævnets vedtægter blevet godkendt på ny. Der er dog ikke sket væsentlige ændringer i vedtægterne i forhold til de godkendte vedtægter af 1. februar 2016.

I 2018 har ankenævnet modtaget i alt 72 klager. Dette er en stigning fra 2017, hvor ankenævnet modtog 60 klager.

Der blev i 2018 afholdt 3 ankenævnsmøder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afgjorte sager i 2018 har været 76 dage fra det tidspunkt, hvor sagen var fuldt oplyst.

Klageemnerne i 2018 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.

Ud over afgørelsen af sager på ankenævnsmøderne er der i 2018 indgået forlig i 6 sager ved ankenævnets mellemkomst.

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

Ankenævnet har i det forløbne år opretholdt sit fokus på indholdet af hjemmesiden og i den forbindelse navnlig offentliggørelsen af ankenævnets afgørelser, fordi dette giver en god mulighed for at forventningsafstemme forbrugernes ønsker om compensation med det, som efter ankenævnets praksis er muligt. I 2018 har ankenævnet derfor fået tilrettet hjemmesiden, så tidligere trufne afgørelser nu er inddelt i 8 forskellige kategorier. Der er også blevet lagt væsentligt flere afgørelser på hjemmesiden end tidligere. Ankenævnet vil fremover tilstræbe løbende at vedligeholde dette katalog af typiske afgørelser.

På hjemmesiden findes endvidere ankenævnets vedtægter, som også er oversat til tysk og engelsk, lige som der er et link til forbrugerklageloven.

Afslutningsvis vil jeg bemærke, at ankenævnets personmæssige sammensætning har været uændret siden maj 2015. Denne kontinuitet er efter min opfattelse med til at sikre et velfungerende ankenævn, hvor målsætningen er en retssikkerhedsmæssigt betryggende sagsbehandling og juridisk korrekte afgørelser.

P.G. Jensen  
Formand



---

## Årsberetning

### Ankenævnet

Ankenævnets vedtægter blev med virkning fra den 1. februar 2016 godkendt af erhvervs- og vækstministeren i medfør af § 6 i lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), lov nr. 524 af 29. april 2015. Der er pr. 1. februar 2019 godkendt nye vedtægter, som dog er uden væsentlige ændringer i forhold til de vedtægter, der blev godkendt pr. 1. februar 2016.

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

Suppleant:

Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet Tænk

I henhold til ankenævnets vedtægter udpeges ankenævnetsmedlemmerne for 3 år ad gangen.

Pr. 1. januar 2017 er der sket genudpegning af formanden og af erhvervsrepræsentanterne. Den ene forbrugerrepræsentant er genudpeget pr. 4. april 2017. Den anden forbrugerrepræsentant er genudpeget pr. 5. maj 2018.

### Sekretariatet

Sekretariatschef Cecilie Hauberg Holm (til 1. juni 2018)

Sekretariatschef Helene W. Knudsen (fra 14. maj 2018)

Anette Breitenstein, konsulent



---

## Årsberetning

### Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet for Feriehusudlejning er med Vækst- og 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 kr. 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. 127 af 15. februar 2016, § 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 kr., og efter 2) og 3) 1.250 kr.

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

Disse gebyrer har været uændrede siden ankenævnets oprettelse.

Ankenævnet har i beretningsåret afholdt 3 møder, hvor der i alt er afgjort 32 sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2018 været på 76 dage efter sagens oplysning. Med de nye vedtægters ikrafttræden pr. 1. februar 2016 er der indført en vedtægtsbestemt frist, hvorefter afgørelsen skal foreligge senest 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Ankenævnet 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-platformen, 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

### 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 beretningsåret 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.

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 5 medlemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst 2 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.

I 2018 har Gitte og Asbjørn Ingebrigtsen figureret på denne liste på ankenævnets hjemmeside.



---

## Årsberetning

Det kan oplyses, at en af de sager, der medførte, at Strandmosegaard ApS stod opført på den omhandlede liste i 2017, blev indbragt for Retten i Næstved i 2018. Denne sag er blevet afgjort med en udeblivelsesdom.

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 2018 til 31. december 2018

Antal sager overført fra 2017	14
Antal sager oprettet fra 1. januar 2018 til 31. december 2018	72
Afgørelser truffet af ankenævnet	32
Antal sager forliget ved sekretariatets foranstaltning	6
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald (4 % af 72 sager)	3
Antal sager overført til 2019 (inkl. en udsat sag)	45
Antal sager udsat mhp. indhentning af yderligere oplysninger	1
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	4
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	6
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	20
Antal sager afvist af ankenævnet (3,125 % af 32 sager)	1
Antal sager afvist af sekretariatet (1,5 % af 72 sager)	1
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder efter sagens oplysning	2,5
Antal sager indbragt for domstolene	1