



---

Årsberetning 2017

Ankenævnet for Feriehusudlejning  
Årsberetning for 2017



## Årsberetning

### **Indholdsfortegnelse**

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



## Årsberetning

### Nævnens forord

Ankenævnet for Feriehusudlejning er stiftet af Forbrugerrådet og Feriehusudlejernes Brancheforening.

Ankenævnet har virket fra den 1. januar 2011, hvor det fik status som privat godkendt ankenævn, hvilket indebærer, at ankenævnet kan behandle sager mod andre udlejere end dem, der er medlemmer af Feriehusudlejernes Brancheforening, lige som ankenævnets afgørelser kan tvangsfuldbyrdes ved fogedretten.

I 2017 har ankenævnet modtaget i alt 60 klager. Dette er et fald fra 2016, hvor ankenævnet modtog 65 klager, men en stigning fra 2015, hvor ankenævnet modtog 52 klager.

Der blev i 2017 lige som i 2016 afholdt 4 ankenævnsmøder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2017 været kortere end i 2016. De enkelte sager er i alt overvejende grad blevet afgjort inden for den tidsfrist, der følger af loven og ankenævnets vedtægter.

Klageemnerne i 2017 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 2017 indgået forlig ved ankenævnets mellemkomst i 3 sager.

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

Ankenævnet har fortsat fokus på hjemmesiden og den mulighed for forventningsafstemning i forhold til forbrugernes ønsker om compensation, som offentliggørelse af ankenævnets afgørelser giver. I 2018 vil ankenævnet derfor tilstræbe yderligere at optimere og systematisere registeret med afgørelser, med henblik på at dette bliver mere overskueligt og lettere at anvende, efterhånden som flere afgørelser lægges op.

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

Afslutningsvis vil jeg bemærke, at ankenævnet nu har fungeret i næsten 2 år med et nyt lov- og vedtægtsgrundlag, og jeg mener fortsat, at dette udgør et udmærket fundament for ankenævnets virke.

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.

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 tiltrådte i maj 2015 og skal således genudpeges i 2018.

### **Sekretariatet**

Sekretariatschef Rasmus Møller Axelsen (til 31. august 2017)

Sekretariatschef Cecilie Hauberg Holm (fra 1. maj 2017)

Anette Breitenstein, konsulent



## 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.

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 klagesager, 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 vedtægter er ankenævnets kompetence således blevet udvidet i forhold til årene før 1. januar 2011, og det er i medfør heraf nu et privat godkendt ankenævn oprettet af Feriehusudlejernes Brancheforening og Forbrugerrådet Tænk.

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 4 møder, hvor der i alt er afgjort 48 sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2017 været på ca. 3,6 måneder – hvilket er kortere end i 2016. 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. Det bemærkes i den forbindelse, at de 3,6 måneder er regnet fra sagens modtagelse, til afgørelsen forelå, og ikke fra sagens fulde oplysning, til afgørelsen forelå. Med den nuværende sagstilgang forventes det, at ankenævnet også fremover vil kunne overholde den fastsatte frist.



## 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.

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, herunder spørgsmål 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 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.

I 2017 har Homeland Ferie ApS og Strandmosegaard ApS figureret på denne liste på ankenævnets hjemmeside.

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



## Årsberetning

**Statistiske oplysninger for 1. januar 2017 til 31. december 2017**

---

Antal sager overført fra 2016	13
Antal sager oprettet fra 1. januar 2017 til 31. december 2017	60
Afgørelser truffet af ankenævnet	48
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning	3
Antal sager afsluttet som følge af klagefrafald	8
Antal sager overført til 2018	14
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	7
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	6
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	32
Antal sager afvist af ankenævnet	3
Antal sager afvist af sekretariatet	0
Antal sager indbragt for domstolene	0
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder	3,6

---