



Ankenævnet for  
Feriehusudlejning

ÅRSBERETNING 2025

## **Indholdsfortegnelse**

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

## Nævnens formandens forord

I 2025 har Ankenævnet for Feriehusudlejning modtaget 188 klager mod 216 klager i 2024. Antallet af modtagne klagesager har tilsyneladende fundet et stabilt leje efter de seneste års betragtelige stigninger. Før pandemien lå niveauet på et tocifret antal; 72 sager i 2018 og 58 sager i 2019.

I de tilfælde, hvor klager har indsendt alle de påkrævede oplysninger (164 sager), er der sendt et såkaldt "før-brev" til bureauet, som på den måde får en sidste chance for at nå til enighed med klager, inden sagen oprettes. Af de 188 mulige klager blev der indgået "før-forlig" i 68 af sagerne. Introduktionen af en førforligsperiode i 2024 har nedbragt antallet af sager, der gennemløber hele klageprocessen, betydeligt. Der er fordele forbundet med et førforlig både for klageren og for den erhvervsdrivende. Klageren oplever, at sagen kan afsluttes med en compensation som ønsket inden for relativ kort tid, og klagegebyret returneres. For den erhvervsdrivende tilfalder der ikke en klageafgift til ankenævnet ved et førforlig.

I 2025 blev der oprettet i alt 92 sager i fuld klageproces. Hertil kom 104 ikke-afgjorte sager, der blev overført fra 2024. Der ses en tendens til lidt flere internationale klager. Af de 188 modtagne klager har 102 af dem en udenlandsk afsender. 64 af disse er tysksprogede.

I 2025 er der afholdt seks ankenævns møder, hvilket tangerer det højeste antal møder i ankenævnets historie. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2025 har været 31 dage fra klagens modtagelse til det tidspunkt, hvor sagen var fuldt oplyst, hvilket er et fald ift. de senere år. Fra modtagelse til afgørelse er sagsbehandlingstiden dog desværre noget længere pga. høj arbejdsbyrde. Der arbejdes på forskellige løsninger for at nedbringe denne lange liggetid.

Klageemnerne i 2025 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 pools og spaer, skadedyr, manglende varme samt lejemålets generelle standard sammenholdt med oplysningerne i salgsmaterialet. I nogen grad ser vi også, at klagerne forlader lejemålet straks efter ankomst uden aftale med indklagede, og uden at indklagede har haft mulighed for at udbedre fejl og mangler. Dermed forhindres bureauet i at afhjælpe manglen. Ifølge lejekontrakterne har bureauet afhjælpningsret og ved en førtidig afrejse afskæres denne ret. Efter ankenævnets praksis kan forbrugeren derfor heller ikke forlange compensation i sådanne tilfælde.

Ankenævnet modtager også et stigende antal klager, hvor klagerne oplyser, at de er ude af stand til at komme i kontakt med det relevante lokalbureau, hvilket gør sig gældende såvel telefonisk som på e-mail. Der kan tillige spores et klagemønster, der opstår, når gæsten modtager en regning for mangelfuld rengøring ved afrejse. Slutteligt kan der nævnes klage tilfælde, der omhandler aflysninger foretaget af bureauet.

Ankenævnet for Feriehusudlejning har også i 2025 med sin sammensætning og i de givne rammer fungeret på en både effektiv og betryggende måde. Det har således været muligt at træffe afgørelser i klagesagerne, som at dømme efter efterlevelseshæftningen (100 pct.) og antallet af sager, som forbrugerne efterfølgende har indbragt for domstolene (0) må anses for at være tilfredsstillende for både forbrugerne og feriehusudlejerne.

Forbruger Tænk har i længere tid gennemført en brugerundersøgelse blandt de dansksprogede klager. Ikke overraskende er over 40 pct. uenige i deres afgørelser. Dette skal holdes op imod, at 39 pct. af de indkomne tilbagemeldinger ikke har fået medhold. En del af klagerne har kritiseret, at Ankenævnets hjemmeside virker kompliceret at finde rundt på, og at klagevejen er besværlig. Dette er forsøgt løst ved at forbedre hjemmesidens flow og opstille klare budskaber vedr. klagens indbringelse.

Kasper Madsen  
Formand

## **Om Ankenævnet**

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

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

Ankenævnets vedtægter godkendes af erhvervsministeren i medfør af § 6 i lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven – lov nr. 524 af 29. april 2015). Ultimo 2024 indsendte de stiftende organisationer ansøgning om ændrede vedtægter, som er blevet godkendt af erhvervsministeren pr. 1. februar 2025.

### **Ankenævnets medlemmer**

Ankenævnets formand har siden medio august 2024 været Kasper Madsen, dommer ved Københavns Byret.

#### *Erhvervsrepræsentanter:*

Daniel Aschow Eriksen, Novasol A/S (Awaze A/S), Senior Legal Counsel, Attorney-at-law.  
Pernille Kofod Lydolph, direktør i Feriehusudlejernes Brancheforening.

#### Suppleanter:

Ingrid Vallin Jensen, Esmark Feriehusudlejning A/S, ferierådgiver.  
Tommy Madsen, Sol og Strand Feriehusudlejning A/S, feriehusudlejer.

#### *Forbrugerrepræsentanter:*

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk.  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk.

#### Suppleanter:

Indtil oktober 2025: Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet Tænk.  
Fra december 2025 tillige: Catrine Tjellesen, Forbrugerrådet Tænk.

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

### **Sekretariatet**

Sekretariatschef, cand.jur. Dennis Bo Panum.  
Til og med marts 2025: konsulent Anette Breitenstein.  
Fra april 2025: Administrator, cand.mag. Christina Hjorth Henius.

Sekretariatet har i 2025 deltaget i Klagenævnskonferencen afholdt af Forbruger Europa og Nævnenes Hus, i et målrettet kommunikationskursus hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt i et serviceeftersyn af de private ankenævne afholdt af Nævnenes Hus.

## Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet for Feriehusudlejning er med erhvervsministerens 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 lejereren have rettet skriftlig henvendelse til udlejeren, hvor dette ikke 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 desuden 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.

Disse gebyrer er justeret med vedtægtsændringer pr. 1.2.2025 og udgør herefter:

For udlejningsbureauer, der løbende bidrager til ankenævnets drift gennem medlemskab af Feriehusudlejernes Brancheforening, udgør gebyret efter 1) 4.500 kroner, og efter 2) og 3) 2.250 kroner.

For udlejningsbureauer, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift gennem medlemskab af Feriehusudlejernes Brancheforening, udgør gebyret efter 1) 9.700 kroner, og efter 2) og 3) 19.500 kroner.

Denne gebyrændring er den første siden ankenævnets oprettelse i 2011.

Ankenævnet modtog i 2025 188 nye reelle klagesager. Dette tal skal ses i forhold til de ca. 700.000 udlejningskontrakter for hele feriehusbranchen det år. Der blev i beretningsåret afholdt seks møder, hvor der i alt blev afgjort 76 sager. Ankenævnet arbejder aktivt på at nedbringe antallet af uafgjorte sager ved hjælp af eksisterende og nye foranstaltninger. Yderligere statistik findes bagerst i denne beretning.

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. Ankenævnet behandler også sager om feriehus, der udlejes af private.

Ankenævnet har i 2025 modtaget to begæringer om genoptagelse af en sag efter endt afgørelse. Nævnets medlemmer har i begge tilfælde stadfæstet de hidtidige afgørelser.

## 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.

Feriehusudlejernes Brancheforening og Forbrugerrådet Tænk har som stiftere af Ankenævnet for Feriehusudlejning i 2018 bemyndiget ankenævnets formand til at kunne forhåndsafvise sager under visse betingelser, jf. ankenævnets vedtægters § 6, stk. 2. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, kan sekretariatet i visse tilfælde også afvise klagen.

Hvis klagesagen opfylder de formelle betingelser i henhold til ankenævnets vedtægter, foranstalter sekretariatet klagesagens videre oplysning ved først at udsende et såkaldt førforligsbrev. Hvis der herefter ikke indgås et førforlig inden for den fastsatte frist, igangsættes selve sagsbehandlingen – typisk ved en svarskrivelse fra udlejer, dernæst en replik fra lejer og endelig en duplik fra udlejer. Parterne kan anmode sekretariatet om at måtte fremkomme med yderligere bemærkninger, ligesom sekretariatet af egen drift kan anmode parterne om at supplere de modtagne oplysninger. Ankenævnet varetager oversættelsen af partsindlæggene til tysk eller engelsk i de klagesager, som ikke er indgivet på dansk eller et andet skandinavisk sprog.

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 erhvervssiden, 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 forbrugersiden. 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 af ankenævnets afgørelser, 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. Der har ikke været nogen feriehusudlejere på denne liste i 2025.

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

## Statistiske oplysninger for 1. januar 2025 til 31. december 2025

Antal sager overført fra sidste år	104
Antal modtagne klager (både fuldstændige og ufuldstændige) i indeværende beretningsår	188
Udenlandske afsendere af alle modtagne klager	102
Indklagede er medlem af Feriehusudlejernes Brancheforening	109
Indklagede er ikke medlem af Feriehusudlejernes Brancheforening	79
Antal sager oprettet fra 1. januar til 31. december efter førforligsperiodens udløb	92
Antal breve udsendt i førforligsperioden til bureauet	164
Afgørelser truffet af ankenævnet	76
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning før oprettelse af klagesagen (førforlig)	68
Antal sager trukket tilbage af klager eller henlagt før oprettelse af klagesagen	13
Antal sager afsluttet som følge af forlig under sagens behandling	0
Antal sager overført til næste år	121
Antal sager udsat mhp. indhentning af yderligere oplysninger	4
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	5
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	24
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	47
Antal sager afvist af ankenævnet	0
Antal sager afvist af formanden	0
Antal sager afvist af sekretariatet (efterfølgende fremlagt for ankenævnet)	3
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i dage fra modtagelse til sagens fulde oplysning	31
Antal sager indbragt for domstolene (fogedretten)	0
Henvendelser oversendt fra Nævnenes Hus, Ankestyrelsen og andre ankenævn	11
Mailbesvarelser (rådgivning)	100
Mailbesvarelser (tror Ankenævnet udlejer huse)	43
Telefoniske henvendelser (rådgivning)	180
Klager modtaget via post	9

København, marts 2026  
Ankenævnet for Feriehusudlejning  
Vandkunsten 3, 3.  
1467 København K