



Årsberetning 2024

Ankenævnet for Feriehusudlejning
Årsberetning for 2024



Årsberetning 2024

Indholdsfortegnelse

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



Årsberetning 2024

Nævnens formandens forord

I 2024 har Ankenævnet for Feriehusudlejning modtaget 216 mulige klager mod 124 mulige klager i 2023. I de fleste tilfælde er der sendt et såkaldt "før-brev" til bureauet, som på den måde får en sidste chance for at nå til enighed med klager. Af de 216 mulige klager blev der opnået "før-forlig" i 64 af sagerne. I 2024 er der oprettet 125 sager, hertil skal lægges 19 sager fra 2023, som først blev oprettet i 2024, da de var indgået sent i 2023. En del af de modtagne klager er blevet henlagt, da klagerne ikke er vendt tilbage, efter at sekretariatet har rekvireret manglende materiale vedr. sagerne.

Det er værd at bemærke, at sekretariatet i første halvår af 2024 modtog 61 klagesager, og i andet halvår indgik der mere end dobbelt så mange, nemlig 155 mulige klagesager.

Antallet af oprettede klagesager i 2024 ligger derfor væsentligt højere end i 2023 (74 sager), som var 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 desværre meget over niveauet fra før corona, hvor der i 2018 var 72 klagesager og i 2019 var 58 klagesager. Af de 125 (144) oprettede sager i 2024 var 75 (97) sager fra udlændinge – primært fra tyskere.

I 2024 er der blevet afholdt seks ankenævnsmøder, hvilket er det højeste antal møder i ankenævnets historie. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afgjorte sager i 2024 har været 41 dage fra det tidspunkt, hvor sagen var fuldt oplyst, hvilket er et fald fra 2023, hvor den var 50 dage. Fra modtagelse til afgørelse er sagsbehandlingstiden dog noget længere pga. de mange sager, og det bliver desværre nok også tilfældet fremover.

Klageemnerne i 2024 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, bureauets afhjælpningsret og -pligt samt lejemålets generelle standard sammenholdt med oplysningerne i salgsmaterialet. I stigende 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. Endelig modtager ankenævnet 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 ved fysisk fremmøde.

Ankenævnet har i 2024 modtaget den første klage over kamera installeret i feriehuset. Denne klage endte dog med et før-forlig, så ankenævnet har ikke haft mulighed for at tage stilling i sådan en sag.

Ud over afgørelse af sager på ankenævnsmøderne er der i 2024 indgået forlig i fire sager ved sekretariatets mellemkomst, hvoraf to af sagerne var oprettet i 2023.

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

Ankenævnet fik i slutningen af 2024 en ny hjemmeside. 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 2024 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.

Kasper Madsen
Formand



Årsberetning 2024

Ankenævnet

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

Ankenævnets 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). Pr. 1. april 2024 blev vedtægternes § 7 ændret, så det nu er muligt for både forbruger- og erhvervssiden at have to suppleanter i nævnet. Disse vedtægter er gældende til den 31. januar 2025, og ultimo 2024 indsendte de stiftende organisationer ansøgning om ændrede vedtægter, som er blevet godkendt af erhvervsministeren pr. 1. februar 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. Jette-Marie Sonne blev i 2023 udnævnt som vicepræsident i Sø- og Handelsretten, og Bibeskæftigelsesnævnet godkendte derfor ikke, at Jette-Marie Sonne fortsatte som formand for ankenævnet, da hendes periode udløb medio 2024.

Medio august 2024 blev Kasper Madsen, dommer ved Københavns Byret, udpeget som ny formand for Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Erhvervsrepræsentanter:

Rosalia Fenger, Novasol A/S (Awaze A/S), Legal Assistant, deltog i det første ankenævnsmøde i 2024.
Daniel Aschow Eriksen, Novasol A/S (Awaze A/S), Senior Legal Counsel, Attorney-at-law, deltog i de sidste fem ankenævnsmøder i 2024.

Pernille Kofod Lydolph, direktør i Feriehusudlejernes Brancheforening.

Suppleanter:

Thorkild Carøe, DanCenter A/S, servicechef.
Ingrid Vallin Jensen, Esmark Feriehusudlejning A/S, ferierådgiver.

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.

Sekretariatet

Sekretariatschef cand.jur. Dennis Bo Panum
Anette Breitenstein, konsulent



Årsberetning 2024

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 seks møder, hvor der i alt er afgjort 72 sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid efter sagens oplysning har i 2024 været 41 dage. Den reelle sagsbehandlingstid fra oprettelse af sagen 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 2024

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 ved først at udsende et såkaldt "før-brev". Hvis der herefter ikke indgås et "før-forlig", igangsættes selve sagsbehandlingen – 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. Der har ikke været nogen feriehusudlejere på denne liste i 2024.



Årsberetning 2024

For yderligere information om ankenævnets virke henvises til ankenævnets hjemmeside www.ankenævnetferiehus.dk, til vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning eller til ankenævnets sekretariat.



Årsberetning 2024

Statistiske oplysninger for 1. januar 2024 til 31. december 2024

Antal sager overført fra 2023	57
Antal modtagne klager i 2024	216
Antal sager oprettet fra 1. januar 2024 til 31. december 2024 (heraf 19 sager indgået i 2023)	144
Afgørelser truffet af ankenævnet	72
Antal sager forligt ved sekretariatets foranstaltning før oprettelse af klagesagen	68
Antal sager trukket tilbage af klager før oprettelse af klagesagen	7
Antal sager afsluttet som følge af forlig under sagen (2,7 % af 144 sager)	4
Antal sager overført til 2025	104
Antal sager udsat mhp. indhentning af yderligere oplysninger	0
Antal sager, hvor klager har fået fuldt medhold	5
Antal sager, hvor klager har fået delvist medhold	23
Antal sager, hvor klager ikke har fået medhold	49
Antal sager afvist af ankenævnet	1
Antal sager afvist af formanden	0
Antal sager afvist af sekretariatet (sagen blev efterfølgende forelagt og afvist af ankenævnet)	3
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i dage efter sagens oplysning	41
Antal sager indbragt for domstolene (fogedretten)	0