



København den 8. september 2021

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Tvist om afbestilling på grund af corona.

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes  
Brancheforening



København den 8. september 2021

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 13152 Nacka, Sverige
<b>Aftaledato</b>	Den 5. januar 2020
<b>Lejeperiode</b>	Den 4. juli 2020 til den 18. juli 2020
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 31. juli 2020
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 15. juni 2020
<b>Pris</b>	2.700 euro

### Kort sagsfremstilling

Klageren havde den 5. januar 2020 booket et feriehus i Sverige.

På grund af det tyske udenrigsministeriums rejseadvarsler for Sverige og en deraf følgende karantænepligt efter hjemkomst til Tyskland gav klageren den 15. juni 2020 via mail indklagede besked om, at klageren under de gældende omstændigheder ønskede at træde tilbage fra kontrakten og i den forbindelse kræve sine penge tilbagebetalt eller modtage et tilgodebevis.

Klageren havde hos en anden udbyder booket et andet feriehus i Sverige til den efterfølgende uge, og her havde klageren inden aflysning af nærværende lejeforhold fået tilbagebetalt hele lejebeløbet, hvorfor klageren anså retstilstanden for klar.

Indklagede svarede den 15. juni 2020 klageren og henviste til standardannulleringsbetingelserne. Indklagede anførte, at det ikke var muligt at udstede et tilgodebevis. Samtidig spurgte indklagede klageren om, hvorvidt indklagede skulle annullere bookingen i henhold til lejevilkårene.

Klageren svarede den 17. juni 2020, at hun under ingen omstændigheder ønskede at annullere lejeaftalen, men at hun forbeholdt sig retten til at kræve erstatning.

På klagerens efterfølgende henvendelser til indklagede om, at klageren ikke ønskede at annullere, men at træde tilbage og få sine penge refunderet, modtog klageren hver gang det samme svar fra indklagede, hvori indklagede oplyste om sine afbestillingsbetingelser.

### Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår, at indklagede skal tilbagebetale det fulde lejebeløb på 2.700 euro.

Klageren gør gældende, at hun ikke ønskede at aflyse opholdet.

Klageren gør herudover gældende, at hun først den 15. juni 2020 blev bekendt med det tyske udenrigsministeriums rejseadvarsler for rejser til Sverige med deraf følgende karantænekrav ved hjemkomst, hvilket umuliggjorde rejsen. Det har ikke betydning, at det var lovligt at udleje huse i Sverige på det pågældende tidspunkt.

En sådan situation er måske usædvanlig, men indklagede burde have reageret fleksibelt og kundevenligt, som andre feriehusudlejere gjorde det. Klageren har desuden anført, om dansk ret skal finde anvendelse.

**Indklagede** har inden klagesagens oprettelse den 2. november 2020 accepteret klagerens henvendelse af 15. juni 2020 som en annullering og tilbudt 20 % af lejebeløbet i henhold til sine almindelige lejevilkårene.



København den 8. september 2021

Indklagede gør gældende, at der ikke var restriktioner mod udleje af ferieboliger i Sverige i lejemålets periode, og at huset ville have stået klar til klageren, hvis klageren havde valgt at ankomme.

## Vedlagt sagsmateriale

- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Lejebetingelser
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 8. september 2021

## Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve, mails og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Klageren har oplyst, at hun under ingen omstændigheder ønskede at annullere bookingen.

Feriehuset blev således stillet til rådighed for klageren i henhold til lejeaftalen.

Den omstændighed, at klageren som følge af Tysklands rejseadvarsel samt efterfølgende karantæne ved hjemkomst ikke anså det for muligt at tage lejemålet i sin besiddelse, kan ikke efter lejeaftalens indhold betyde, at klageren har krav på at få det fulde lejebeløb tilbagebetalt.

Ankenævnet giver derfor ikke klageren medhold.

Ankenævnet har noteret sig, at indklagede har iværksat en refundering af 20 % af lejebeløbet til klageren under henvisning punkt 6.2.2.c. i lejevilkårene.

Ankenævnet bemærker, at det ligger uden for ankenævnets kompetence at træffe disciplinære afgørelser om indklagedes kundeservice.

Ankenævnet bemærker desuden, at det af punkt 13 i lejevilkårene fremgår, at sagen skal afgøres efter dansk lovgivning.

Idet ankenævnet ikke giver klageren medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klageren medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 8. september 2021

Jette-Marie Sonne  
Formand

Nikolaj Nielsen  
Sekretariatschef