



20. april 2023

## **Retningslinjer for god forretningsskik i feriehusudlejningsbranchen**

Ordinære og Associerede medlemmer af Feriehusudlejernes Brancheforening forpligter sig til at overholde retningslinjerne for god forretningsskik, fordi et medlemskab af Feriehusudlejernes Brancheforening skal være et kvalitetsstempel for samfundsansvar og høj etik. (Ordinære og Associerede medlemmer er i det følgende benævnt Medlemmer.)

Formålet med disse retningslinjer for god forretningsskik er at sikre en høj standard for den adfærd (forretningsskik), som alle Medlemmer af Feriehusudlejernes Brancheforening udviser i forhold til vores samfund, vores gæster, vores husejere og over for hinanden kollegialt.

Feriehusudlejning er en afgørende del af det danske samfund. 22 millioner overnatninger om året, der skaber en omsætning i samfundet på 19 milliarder kroner og 24.400 fuldtidsjob stiller høje krav til samfundsansvar og god forretningsskik i branchen (2021-tal).

Brancheforeningens tidligere retningslinjer for god forretningsskik, senest revideret i 2022, erstattes med disse retningslinjer.

Feriehusudlejernes Brancheforening betragter følgende som god forretningsskik:

### **Vi passer på vores samfund**

- Medlemmerne overholder gældende love og regler, herunder sommerhusloven, planloven, skattelovgivningen, markedsføringsloven mv.
- Medlemmerne samarbejder med retsvæsenet, politiet, miljø-, skatte- og andre myndigheder i kommuner, regioner, styrelser, staten og Folketinget i branchesammenhæng for at sikre, at gældende lovgivning og branchens retningslinjer for god forretningsskik overholdes.
- Medlemmerne medvirker til, at branchens krav og normer til enhver tid afspejler et højt professionelt og etisk niveau.
- Ordinære og Associerede medlemmer tager ansvar for deres medarbejdere og et godt arbejdsmiljø.
- Medlemmerne betaler skat, moms og afgifter i henhold til den gældende lovgivning.
- Medlemmerne passer på klimaet, miljøet og naturen.
- Ordinære medlemmer er forpligtede til at opstille en rimelig husorden for gæster, herunder for eksempel for affald, støj og parkering, der sikrer en god sameksistens med husenes naboer.



## **Vi passer på vores husejere**

- Medlemmerne følger sommerhuslovens bestemmelse om udlejning af ferieboliger og medvirker ikke til ulovlig erhvervsmæssig udlejning.
- Medlemmerne følger planlovens bestemmelser om begrænsninger i benyttelse i vinterperioden.
- Medlemmerne følger reglerne for korttidsudlejning af helårsboliger.
- Ordinære medlemmer vejleder og rådgiver husejere med henblik på forståelse og overholdelse af lovgivningen.
- Ordinære medlemmer sikrer, at formidlingsaftaler er skriftlige, og at der er klare og rimelige aftaler om ændringer af aftaler, formidlingsaftalers længde, opsigelse og fornyelse. Endvidere forpligter Ordinære medlemmer sig til at have et arkiv over de forskellige tillæg og versioneringer, der måtte være af formidlingsaftalerne.
- Ordinære medlemmer sikrer, at husejerens ret til selv at benytte ferieboligen er klart og tydeligt beskrevet i formidlingsaftalen.
- Medlemmerne forpligter sig til at følge markedsføringsloven, forbrugerbudsmændens retningslinjer, e-handelsloven, GDPR-regler, forbrugerftaleloven og prisangivelsesregler både over for husejere, som de i forvejen samarbejder med, og over for potentielle husejere.
- Ordinære medlemmer forpligter sig til at følge regler om indberetning af udlejers lejeindtægter til skattemyndighederne.

## **Vi passer på vores gæster**

- Ordinære medlemmers formidling af udlejning sikrer, at gæsterne har den fulde dispositionsret over feriehuset i den reserverede periode.
- Ordinære medlemmer forpligter sig til at være tilgængelige for gæster i ferieboliger, som de formidler, med mulighed for at ringe og skrive hurtigst muligt inden for et rimeligt tidsrum.
- Ordinære medlemmer forpligter sig til at behandle klager hurtigt inden for en rimelig frist og i videst muligt omfang at afhjælpe problemer for gæsterne.
- Ordinære medlemmer forpligter sig til at følge Feriehusudlejernes Brancheforenings skrappe retningslinjer for tilsyn og kontrol med rensning og håndtering af pools og spabade.
- Ordinære medlemmers afbestillingsregler fremgår i tydelig skriftlig form af lejebetingelserne.
- Ordinære medlemmer forpligter sig til at angive afregningspriser på el og andre forbrugsafhængige ydelser tydeligt i deres udbudsmateriale.
- Ordinære medlemmer er som formidler af ferieboliger forpligtede til at følge markedsføringsloven, forbrugerftaleloven, forbrugerbudsmændens retningslinjer, e-handelsloven, GDPR-regler og øvrig relevant lovgivning over for gæsterne.
- Ordinære medlemmer forpligter sig til at følge regler for brandsikkerhed.
- Ordinære medlemmer forpligter sig til at informere gæster om muligheden for at klage over ophold til Ankenævnet for Feriehusudlejning og at efterleve ankenævnets afgørelser, dog med mulighed for at lade sager, hvor der er uenighed med nævnets afgørelser, prøve ved retten.



## **Vi passer på hinanden**

- Medlemmerne har et ansvar over for de øvrige Medlemmer af Ferienhusudlejernes Brancheorganisation til ikke at miskreditere branchen som helhed eller enkelte Medlemmer gennem handlinger eller udtalelser i offentligheden.
- Medlemmerne må ikke udtale sig på vegne af Ferienhusudlejernes Brancheorganisation. Ferienhusudlejernes Brancheorganisation tegnes udadtil af bestyrelsen, som kan bemyndige direktøren eller andre ledende personer i et af organisationens organer til at udtale sig i konkrete situationer om konkrete forhold.
- Ordinære medlemmer forpligter sig til at hjælpe hinanden ved omplaceringer af gæster, hvis dette er muligt, for at sikre den bedst mulige oplevelse for gæsterne.

## **Sanktioner, hvis regler ikke overholdes**

Hvis et Medlem finder, at et andet Medlem har handlet i strid med retningslinjerne for god forretningsskik, skal Medlemmet gøre pågældende opmærksom på det. Opstår der en tvist, skal parterne så vidt muligt først prøve at løse den i mindelighed.

Et Medlem, der vil klage over et andet Medlems adfærd, skal henvende sig til sekretariatet for Ferienhusudlejernes Brancheorganisation med anmodning om at få vurderet forholdet, og hvis ikke der kan findes en løsning, bede bestyrelsen om at forholde sig til tvisten.

En anmodning om vurdering af forhold jævnfør afsnit 2 skal behandles inden næstkommende bestyrelsesmøde, og hvis der ikke er fundet en løsning, skal det behandles på bestyrelsesmødet.

Hvis et Medlem systematisk og trods påtaler ikke følger retningslinjerne for god forretningsskik, kan Medlemmet som yderste konsekvens ekskluderes fra brancheorganisationen efter indstilling af bestyrelsen i Ferienhusudlejernes Brancheorganisation.

Vedtaget på generalforsamlingen i Ferienhusudlejernes Brancheorganisation den 20. april 2023.