

## Hur Du hanterar avbokningar på bästa sätt

När Du som ägare hyr ut Din semesterbostad är det troligt att Du strävar efter att få bostaden uthyrd så ofta som möjligt. Det kan dock hända att hyresgäster gör en avbokning av olika anledningar redan innan de påbörjat sin resa eller att de avbryter sin vistelse i semesterbostaden. Denna guide hjälper Dig att hantera dessa oönskade situationer på ett bättre sätt.

### Inkludera villkor i hyresavtalet

Ditt hyresavtal bör innehålla en regel som reglerar kostnaderna gällande avbokning och uppsägning i förtid. Det belopp som ska betalas beror oftast på hyrespriset och tiden som är kvar tills påbörjan av vistelsen i semesterbostaden.

### Följande avbokningsavgifter är rimliga:

- upp till 49 dagar innan ankomsten: 10 % av hyrespriset
- upp till 35 dagar innan ankomsten: 30 % av hyrespriset
- upp till 21 dagar innan ankomsten: 60 % av hyrespriset
- upp till 14 dagar innan ankomsten: 90 % av hyrespriset
- i annat fall (senare än 14 dagar innan ankomsten) 100 % av hyrespriset

Ju senare hyresgästen avbokar, desto svårare är det att hitta nya hyresgäster. Detta påverkar och avgör därför den ökande avgiften. Du kan ladda ned ett kostnadsfritt exempel på hur ett hyresavtal kan se ut på sidorna för fastighetsägare.

**Tips:** När Du skickar hyresavtalet till Dina gäster kan Du samtidigt rekommendera dem att köpa en försäkring gällande avbeställningsskydd. Dina hyresgäster kan då försäkra sig mot eventuella avbokningskostnader som kan uppstå vid privatbokningar av en semesterbostad.

### Avbokningsskäl

Först och främst bör Du alltid fråga efter anledningen till avbokningen. För det mesta beror det på personliga orsaker som till exempel sjuk- eller dödsfall inom familjen. Det kan även hända att hyresgäster förbisett en viktig händelse när de gjort sin bokning som till exempel att deras barn har ett viktigt prov just då. I varje enskilt fall bör Du hantera avbokningsorsakerna noggrant och diskret.

Se alltid till att mottaga avbokningen skriftligt (via brev, e-postmeddelande eller fax), för att senare undvika olägenheter. Om det är möjligt kan Du erbjuda alternativa datum för vistelsen i Din bostad, men om gästerna fortfarande inte har möjlighet att komma, bör Du finna en bra medelväg mellan förståelse för avbokningsskälet samt hur det påverkar Din verksamhets ekonomi.





### Återbetalning och snabb återuthyrning

**Viktigt:** Innan Du gör en återbetalning på grund av en avbokning bör Du först noggrant kontrollera att alla överenskomna belopp (deposition, hyresbelopp et cetera) faktiskt har satts in på Ditt konto: utländska checkar tar till exempel väldigt lång tid innan beloppet från dem satts in på Ditt konto. Kontakta därför Din bank innan Du betalar tillbaka något belopp till Dina gäster. På detta sätt kan Du undvika att Du blir offer för ett bedrägeri. Åberopa hyresavtalet och betala tillbaka det belopp som står där. Försök sedan att få Din semesterbostad uthyrd för den avbokade perioden. I dessa fall kan Du även utnyttja HomeAways specialerbjudanden. Får Du bostaden uthyrd kan Du som en gest av välvilja betala tillbaka mer till den som gjorde avbokningen. Observera dock att Dina kostnader alltid ska täckas av den nya bokningen.

Återbeta beloppet så snabbt som möjligt och håll hyresgästerna som avbokat uppdaterade. Se till att ett bevis på mottagandet av beloppet skickas till Dig så att Du kan uppdatera Dina dokument och avsluta processen.

**Tips:** För att fylla en sen lucka i Din bokningskalender kan Du publicera ett specialerbjudande eller kontakta tidigare hyresgäster och fråga om de är intresserade av att boka Din bostad under "luckan". Det är bättre att Din bostad är uthyrd till ett lågt pris och Du kan täcka de löpande kostnaderna än att den står tom i en vecka.

All information i guiden har kontrollerats noga. Vi tar dock inget ansvar för aktualiteten, korrektheten, fullständigheten, eller rättslig överensstämmelse av informationen som har tillhandahållits. För allt innehåll eller upplysningar som finns på länkade webbplatser är uteslutligen administratören av webbplatsen ansvarig. Därför tar vi inget ansvar för informationen från tredje part.