

VrboCare™ (tidligere kaldt Garanti for tryk og sikker booking)

Sidst opdateret: 31 Oktober 2025

Når du ("du") booker en feriebolig, der er annonceret på Vrbos hjemmesider (herunder på www.vrbo.com/da-dk), som udtrykkeligt accepteres af både dig og annoncøren ("værten") (en "booking"), og foretager en sådan booking via Vrbos betalingsside, er du beskyttet i henhold til vores VrboCare™ ("ordningen") under forudsætning af, at du opfylder alle de kriterier, der er anført i nærværende vilkår og betingelser ("vilkårene"). Når du foretager en booking via Vrbos betalingsside, accepterer du og underlægges nærværende vilkår, og du henvises i det følgende til som en "beskyttet gæst". Som nærmere beskrevet og defineret nedenfor yder ordningen en vis beskyttelse mod følgende: (i) internetbedrageri, (ii) uretmæssig nægtelse af adgang, (iii) væsentlige uoverensstemmelser og (iv) uretmæssigt tab af depositum (de "beskyttede hændelser").

Alle begreber har den betydning, der er angivet i vores vilkår og betingelser for gæster, medmindre andet er defineret i nærværende vilkår for ordningen.

1. Generelle retningslinjer for ordningen.

Du er berettiget til at deltage i ordningen, hvis du gør alt det følgende:

- Booker en feriebolig, der er annonceret på Vrbos netværk af hjemmesider.
- Foretager bookingen via betalingssiden på Vrbos hjemmeside ("Vrbos betalingsside").
- Betaler for bookingen ved brug af én af betalingsmulighederne på betalingssiden (betaling med Visa, MasterCard, American Express, Discover-kort eller eChecks (eChecks kan kun bruges af personer, der har fast bopæl i USA)).

Du bliver ydet beskyttelse i henhold til ordningen, hvis alle følgende situationer indtræder:

- Du pådrager dig et økonomisk tab pga. en dækket hændelse (et "tab").
- Du underretter EG Vacation Rentals Ireland Ltd ("Vrbo", "vi", "os", "vores") om dit tab inden for den frist, der er anført nedenfor.
- Du nægtes godtgørelse af dit økonomiske tab fra (i) værten og (ii) din bank, betalingsleverandør eller kreditkortudsteder (som det måtte være relevant).
- Du indsender et krav om godtgørelse under VrboCare ("anmodning om godtgørelse") inden for den frist, der er anført nedenfor.

2. Den ydede beskyttelse.

Med forbehold for de begrænsninger, der er anført i nærværende vilkår, yder ordningen følgende beskyttelse af beskyttede gæster, som lider et tab som følge af en beskyttet hændelse (bemærk, at den særlige beskyttelse eller en kombination deraf, der tilbydes til en beskyttet gæst, er med forbehold for typen af den beskyttede hændelse, det tabte beløb, muligheden for at afbøde et sådant tab og vores vurdering):

• Sikring af alternativ overnatning

Hvis en beskyttet gæst er uden et sted at overnatte pga. en beskyttet hændelse, kan vi hjælpe gæsten med at finde og booke alternativ overnatning online, hvor det er muligt, i op til tre (3) nætter.

• Beskyttelse mod uretmæssig annullering

Hvis en beskyttet gæsts booking er blevet uretmæssigt annulleret, kan vi tilbyde online hjælp, så den beskyttede gæst kan booke en anden feriebolig, der annonceres på en af Vrbos hjemmesider, hvis der er en væsentlig tilsvarende feriebolig til rådighed i den samme periode, som udgør en ny booking.

• Godtgørelse af tab

Hvis en beskyttet gæst lider et tab, som efter vores vurdering alene kan godtgøres økonomisk, kan vi godtgøre denne beskyttede gæst op til skadesbeløbet med forbehold for de nedennævnte proceskrav.

Bemærk, at brugen af ordet "kan" i de tre umiddelbart foranstående afsnit betyder, at vi vil bestræbe os på at yde hjælp eller foretage afhjælpning (alt efter omstændighederne), men vi påtager os intet ansvar for manglende ydelse af hjælp eller manglende foretagelse af afhjælpning.

3. Beskyttede hændelser.

En beskyttet gæst er dækket mod følgende hændelser:

(a) "Internetbedrageri" defineres som et depositum deponeret eller en betaling foretaget af en beskyttet gæst vedrørende leje af en feriebolig, som annonceres på Vrbos hjemmesider, hvor: (i) Vrbo fastslår, at et sådant depositum eller en sådan betaling er deponeret eller foretaget til en anden person end værten, idet den pågældende person har kompromitteret eller overtaget værtens e-mail eller konto hos Vrbo og har udlagt sig for at være værten over for den beskyttede gæst med henblik på at modtage en sådan betaling, (ii) en sådan betaling vurderes af os til at have været foretaget til værten og derefter uretmæssigt tilbageholdes (derved at værten undlader eller nægter at returnere betalingen, når der skal foretages en refusion i

overensstemmelse med vilkårene i lejeaftalen, efter den beskyttede gæst behørigt afbestiller bookingen), eller (iii) en sådan annoncering efterfølgende viser sig at være falsk. Alt ovenstående er alene baseret på vores vurderinger.

(b) "Uretmæssig nægtelse af adgang" betyder, at en beskyttet gæst har betalt et depositum (hvis påkrævet) og/eller foretaget fuld betaling (hvis påkrævet) til en vært for en feriebolig, der er annonceret på en af Vrbos hjemmesider, men (i) den beskyttede gæst bliver uretmæssigt nægtet adgang til den pågældende feriebolig ved starten på eller i løbet af lejeperioden som følge af værtens bevidste og/eller skadegørende handling, og (ii) den beskyttede gæsts depositum og/eller betaling (eller en forholdsmæssig del deraf) refunderes ikke og tilbageholdes uretmæssigt af værten. Et eksempel på en beskyttet hændelse er et tilfælde, hvor værten "dobbeltbøger" den pågældende feriebolig til to gæster eller mere i det/de samme tidsrum.

(c) "Væsentlige urigtige eller misvisende oplysninger" betyder, at (i) en beskyttet gæst har betalt et depositum (om nødvendigt) og foretaget fuld betaling til en vært for leje af en feriebolig, der er annonceret på en af Vrbos hjemmesider, (ii) den beskyttede gæst senest tolv (12) timer efter første gang at have opnået adgang til ferieboligen på den første dag af lejeperioden og inden at have forladt ferieboligen kontakter kundeservice for at informere Vrbo om, at vedkommende nægter at opholde sig i ferieboligen pga. væsentlige uoverensstemmelser (som defineret nedenfor) i ferieboligen i forhold til den beskrivelse, der er anført i annoncen på Vrbos hjemmeside, (iii) den beskyttede gæsts depositum og/eller betaling ikke refunderes og tilbageholdes uretmæssigt af værten, og (iv) forekomsten af væsentlige uoverensstemmelser i forhold til ferieboligen bekræftes efterfølgende af os, efter vores vurdering.

"Væsentlige uoverensstemmelser" defineres som (i) væsentlige mangler ved den pågældende feriebolig, som ikke er anført i annoncen, og som er af et sådant omfang og en sådan varighed, at ophold på sædvanlige brugsvilkår er umulig, som anført og dokumenteret af en beskyttet gæst, og/eller (ii) væsentlig eller fuldstændig mangel på varer eller tjenesteydelser eller faciliteter, der er en del af den pågældende feriebolig, som blev beskrevet i annoncen, og som udgjorde en faktisk og væsentlig tilskyndelse til den beskyttede gæsts leje af den pågældende feriebolig, som anført og dokumenteret af en beskyttet gæst. For at undgå tvivl og i tillæg til de generelle begrænsninger anført andetsteds i disse vilkår skal begrebet "væsentlige uoverensstemmelser" IKKE OMFATTE en beskyttet gæsts afvisning af at ville opholde sig i en feriebolig, der forårsages af eller skyldes (i) ferieboligens renlighed, (ii) mindre eller uvæsentlige mangler ved den pågældende feriebolig i forhold til beskrivelsen i annoncen, herunder, uden begrænsning, forskelle for så vidt angår: (1) den faktiske beliggenhed af den pågældende feriebolig, (2) det faktiske samlede beboelsesareal i den pågældende feriebolig er væsentligt forskelligt fra beskrivelsen i annoncen, og (3) en midlertidig mangel ved eller i den pågældende feriebolig eller tilknyttede ydelser (såsom fejl ved aircondition, internet, telefon, grill, boblebad eller pool) eller (iv) øvrige anliggender, som ikke direkte knytter sig til den pågældende feriebolig, f.eks. anliggender, der vedrører nærtliggende ferieboliger, nabolaget eller omgivelserne.

(d) "Uretmæssigt tab af depositum" betyder en beskyttet gæsts tab, der skyldes en tvist mellem en beskyttet gæst og en vært for en feriebolig, der er annonceret på Vrbos hjemmeside, som involverer et depositum der, efter afslutningen af den beskyttede gæsts ophold, efter vores vurdering alene, uretmæssigt tilbageholdes af værten i strid med den gældende lejeaftale.

4. Illustrative eksempler på tab, der ikke er beskyttet.

Følgende er illustrative eksempler på tab, som ordningen IKKE yder beskyttelse imod, hvilken vurdering alene foretages af os:

- AL SKADE UD OVER BELØB, DER REELT ER BETALT TIL ELLER DEPONERET HOS VÆRTEN, HERUNDER INDIREKTE TAB, TAB AF MULIGHEDER, TAB AF SÆDVANLIGE GEBYRER, ØVRIGE AFTALEMÆSSIGE GEBYRER, FLYBILLETTER, TRANSPORTOMKOSTNINGER OG/ELLER YDERLIGERE OMKOSTNINGER ELLER UDGIFTER.

- DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADE, PØNALT BEGRUNDET FORHØJET ERSTATNING, ERSTATNING AF KONKRET DOKUMENTERET TAB ELLER FØLGESKADE, DER OPSTÅR SOM FØLGE AF ELLER PÅ NOGEN MÅDE I FORBINDELSE MED DIN ADGANG TIL, VISNING AF ELLER BRUG AF VRBOS HJEMMESIDE ELLER FORSINKELSE MED ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT OPNÅ ADGANG TIL, VISE ELLER BRUGE VRBOS HJEMMESIDE.

- Betalinger foretaget til en vært for en booking, der ikke er foretaget via Vrbos betalingsside.

- Alle depositummer vedrørende eller betalinger af en feriebolig, som ikke refunderes eller tilbagebetales, fordi den beskyttede gæst ikke overholder værtens politikker, udgør en overtrædelse af lejeaftalen, eller hvad der i øvrigt er tilladt i henhold til lejeaftalen.

- Betalinger foretaget eller depositummer betalt til en vært ved brug af en uacceptabel betalingsmetode, såsom, men ikke begrænset til, kontanter eller pr. check udstedt på et kontantbeløb, eller som efter vores rimelige og egen vurdering er mistænkelige og/eller svigagtige.

- Ethvert tab, som vi mener, den beskyttede gæst og værten påstår for at misbruge ordningen.

- Ethvert tab af midler, der er forårsaget af eller som følger af hændelser, der er uden for Vrbos kontrol, normalt kaldet force majeure-begivenheder, såsom ugunstige vejforhold, naturkatastrofer eller bygningsrelaterede hændelser.

- Ethvert tab af midler, som ikke direkte skyldes en beskyttet hændelse.

5. Proceskrav.

For at opnå godtgørelse af et tab i henhold til ordningen skal en beskyttet gæst overholde de krav, der er anført nedenfor. Manglende efterlevelse af disse krav, eller i tilfælde af handlinger, der svækker Vrbos mulighed for og/eller ret til at begrænse tabet, eller såfremt en beskyttet gæst afgiver urigtige eller vildledende erklæringer, hvad angår en anmodning om godtgørelse i henhold til nærværende aftale, kan medføre, at den beskyttede gæsts berettigelse til godtgørelse i henhold til ordningen bortfalder.

(a) Dokumentation for ikke-godtgjort tab. På anmodning fra os skal en beskyttet gæst give Vrbo skriftlig dokumentation for, at den beskyttede gæsts midler ikke er (og ikke vil blive) godtgjort af banken/bankerne, betalingsleverandøren eller kreditkortudstederen (evt.). For at afbøde tabet skal en beskyttet gæst acceptere ethvert forlig eller delvis betaling fra banken/bankerne, betalingsleverandøren eller kreditkortudstederen (evt.), men kan stadig være berettiget til yderligere godtgørelse i henhold til ordningen og til det samlede tab.

(b) Legitimation. En beskyttet gæst skal fremvise skriftlig legitimation (f.eks. kopi af pas, kørekort, afregninger vedrørende forbrugsafgifter, kreditkortoplysninger etc.), som vi efter eget valg kan anmode om. Vi forbeholder os ret til at fastlægge gyldigheden af sådanne identitetsdokumenter efter vores egen vurdering.

(c) Dokumentation for booking. På vores anmodning skal en beskyttet gæst fremlægge en kopi (elektronisk eller i papirudgave) af det booking-ID eller den bekræftelse, der er modtaget fra Vrbos hjemmeside, da den beskyttede gæst oprindeligt foretog bookingen af en feriebolig via Vrbos betalingside. Derudover kan vi også bekræfte bookingen i Vrbo-plattformens optegnelser.

(d) Dokumentation for bekræftelse af bookingen. På vores anmodning skal en beskyttet gæst dokumentere, at værten har bekræftet bookingen, og at gæsten har betalt for bookingen. Bekræftelse af bookingen kan medføre, at du skal fremlægge dokumentation på udvekslede e-mails, telefonopkald, breve eller lignende vedrørende kommunikation med værten vedrørende bookingen.

(e) Dokumentation for betaling. På vores anmodning skal en beskyttet gæst fremlægge skriftlig dokumentation for alle betalinger og refusioner (delvise, fuldstændige og/eller depositum) foretaget til og fra værten. Acceptable betalingsmetoder er begrænset til én af betalingsmulighederne på betalingssiden (betaling med Visa, MasterCard, American Express, Discover-kort eller eChecks (eChecks kan kun bruges af personer, der har fast bopæl i USA)).

(f) Dokumentation af tabet. På vores anmodning skal en beskyttet gæst fremlægge al skriftlig dokumentation vedrørende mistede eller misbrugte midler. Den beskyttede gæst skal fremlægge skriftlig dokumentation for, at værten har modtaget midler fra den beskyttede gæst, blev orienteret om den beskyttede gæsts refusionsanmodning eller undlod at returnere eller refundere sådanne midler til den beskyttede gæst. Du må ikke ændre eller destruere nogen dokumentation, der vedrører mistede eller misbrugte midler, førend sagen er afsluttet.

(g) Giv os besked. Den beskyttede gæst skal give Vrbo meddelelse senest tredive (30) arbejdsdage efter den første hændelse, der gav anledning til en beskyttet gæsts anmodning om godtgørelse i henhold til ordningen, pr. (i) e-mail til kundeservice. (ii) post til Book with Confidence Guarantee, attn EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Irland.

(h) Indgiv en anmodning om godtgørelse. Den beskyttede gæst skal udfylde, underskrive og indsende en anmodning om godtgørelse til os sammen med al påkrævet dokumentation senest seks måneder efter den første dag af opholdet i den pågældende feriebolig. Hvis en udfyldt anmodning om godtgørelse ikke indsendes inden denne tidsfrist, skal et krav anses for afvist. Den indsendte anmodning om godtgørelse skal indeholde den beskyttede gæsts godkendelse af, at (i) enhver betaling, der stilles til rådighed for en sådan beskyttet gæst i henhold til ordningen, alene skal betales i det omfang, overskuddet fra en ydet dækning eller erstatning i henhold til en forsikringspolice eller anden kilde til erstatning, som en beskyttet gæst har adgang til, er utilstrækkelig i forhold til at godtgøre den beskyttede gæst for mistede eller uretmæssigt tilegnede betalinger foretaget til værten, (ii) såfremt vi yder en godtgørelse til dig i henhold til ordningen, accepterer du, at vi overtager alle dine rettigheder mod værten og eventuelle tredjeparter, der vedrører tabet, og at vi kan forfølge sådanne rettigheder direkte eller på dine vegne efter vores valg, og (iii) såfremt vi yder en godtgørelse til dig i henhold til ordningen, og du efterfølgende modtager godtgørelse af dit tab fra værten eller en forsikringspolice eller anden kilde, vil du straks tilbagebetale os det godtgjorte beløb, og (iv) du accepterer at underskrive en generel friholdelsesaftale, i henhold til hvilken vi, vores moderselskab, datterselskaber og tilknyttede selskaber friholdes fra alle krav, du måtte have, der er opstået før datoen for enhver betaling foretaget i henhold til ordningen. Vi behandler hver enkelt anmodning om godtgørelse i henhold til ordningen inden for en rimelig frist efter modtagelse af al den påkrævede dokumentation. Som anført ovenfor anbefales det, at den beskyttede gæst, som søger om godtgørelse, ikke bortskaffer eller ændrer dokumentation, der vedrører anmodningen om godtgørelse, indtil sagen er løst.

6. Hjælp os med at hjælpe dig.

Uden præjudice for de ovenfor anførte krav, og såfremt en beskyttet gæst anmoder om godtgørelse i henhold til ordningen, accepterer vedkommende rettidigt at give os dokumentation, der er nødvendig for at behandle denne anmodning. Den beskyttede gæst accepterer også at samarbejde med os fuldt ud i alle forhold vedrørende godtgørelsesprocessen. Vi kan afvise at yde godtgørelse til en beskyttet gæst, som ikke besvarer henvendelser vedrørende et påstået tab inden for den frist, der er anført i disse vilkår.

7. Hele aftalen, kontaktoplysninger.

Nærværende vilkår udgør hele aftalen mellem Vrbo og hver enkelte beskyttede gæst, hvad angår ordningen. Medmindre andet er fastlagt i disse vilkår, anerkender og accepterer hver enkelte beskyttede gæst at være bundet af de eksisterende vilkår og betingelser for brug af Vrbos hjemmesider, herunder, men ikke begrænset til, bestemmelsen vedrørende tvistløsning og voldgift. I tilfælde af en uoverensstemmelse mellem nærværende vilkår og vilkårene og betingelserne for brug, skal disse vilkår have forrang. I tilfælde af spørgsmål vedrørende ordningen eller nærværende vilkår bedes du kontakte os (i) pr. e-mail til kundeservice, (ii) pr. post til Vrbo Book with Confidence Program, EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Irland eller (iii) ved at kontakte kundeservice via [hjælpesiden](#).