



København den 1. maj 2019

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Lopper, manglende terrasse, manglende WIFI, rengøringstilstand og øvrige mangler

**Nævnets sammensætning**

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk  
Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes  
Brancheforening



København den 1. maj 2019

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af ferielejlighed beliggende: 52452 Funtana, Kroatien
<b>Aftaledato</b>	Den 10. januar 2018
<b>Lejeperiode</b>	Den 23. juli 2018 til den 2. august 2018
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 10. august 2018
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 23. juli 2018
<b>Pris</b>	5.000,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til ferielejligheden den 23. juli 2018, at:

- Ferielejligheden ikke var rengjort tilstrækkeligt, og der var beskidt bag ferielejlighedens senge og køleskab.
- Ferielejlighedens badeværelsesmåtter var snavsede.
- Ferielejlighedens toiletbræt ikke sad fast.
- Feriehusets senge var fyldt med lopper.
- Der ikke var en have/terrasse tilknyttet ferielejligheden.
- Ferielejlighedens WIFI var defekt.

Klageren kontaktede indklagede den 23. juli 2018 for så vidt angår ferielejlighedens tilstand.

Klageren erfarede i løbet af lejeperioden, at ferielejlighedens ejer gik ind i ferielejligheden. Klageren kontaktede indklagede igen den 29. juli 2018 for så vidt angår den manglende have og det manglende WIFI.

Klageren fremsendte den 4. august 2018 en klage til indklagede for så vidt angår samtlige af klagepunkterne. Indklagede besvarede klagerens klage den 5. august 2018.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at svare refusion og erstatning.

Klageren anfører, at hun ønskede en billig ferielejlighed, hvor der skulle være rent, der skulle være en have, og der skulle være WIFI. Ifølge klageren var ferielejligheden snavset bag sengene og køleskabet, lige som badeværelsesmåtten også var beskidt, og toiletbrættet sad løst. Klageren anfører, at der ligeledes var lopper i ferielejlighedens senge. Desuden gæde ferielejlighedens ejers hund uafbrudt, ligesom den sprang på de ferierende.

Klageren anfører, at det af annonceringsmaterialet fremgår, at der er WIFI i ferielejligheden, men at der ved de ferierendes ankomst ikke var forbindelse, hvorfor WIFI'et ikke kunne anvendes. Ifølge klageren blev hun ikke orienteret om, at routeren var blevet udskiftet, da de ferierende ikke modtog nye koder til den ny router. Klageren tilføjer, at det ligeledes fremgår af annonceringsmaterialet, at der lå en have ved ferielejligheden, men at dette ikke var tilfældet. Klageren anfører, at hun den 22. juli 2018 spurgte ferielejlighedens ejer, om det var muligt for de fem ferierende at overnatte i ferielejligheden, da de var ankommet en dag for tidligt.



København den 1. maj 2019

Ifølge klageren er det rigtigt, at de ferierende var fem mennesker den 23. juli 2018. Klageren anfører, at hun spurgte ferielejghedens ejer, om de måtte spise middag sammen, da de to andre skulle videre og dermed ikke skulle overnatte i ferielejgheden. Klageren anfører yderligere, at det ikke var muligt at kommunikere med ferielejghedens ejer.

Ifølge klageren kontaktede hun indklagede telefonisk ved sin ankomst til ferielejgheden den 23. juli 2018, hvor hun fik at vide af indklagede, at hun skulle fremsende billeder af ferielejghedens klagepunkter og sende en e-mail ved sin hjemkomst. Klageren tilføjer, at hun i mellemtiden havde en skriftlig korrespondance med indklagede vedrørende fejl og mangler. Ifølge klageren sendte indklagede en sms til klageren den 23. juli 2018 efter telefonsamtalen, men denne besked vedrørte ikke klagerens reklamation.

**Indklagede** har ikke inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren kompensation.

Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagede den 10. januar 2018 med forespørgsel om en billig indlogering. Ifølge indklagede ønskede klageren, at der skulle være pænt og rent, men klageren forespurgte ikke til WIFI eller terrasse. Indklagede fremsendte et tilbud på en lejlighed den 11. januar 2018, hvoraf det fremgik, at ferielejgheden ikke har sin egen terrasse, men alene dertilhørende fælles have og fælles terrasse. Klageren accepterede dette tilbud og indbetalte depositum den 24. januar 2018. Ifølge indklagede modtog klageren en fællesmail den 21. maj 2018, hvoraf det fremgår, hvordan der skal reklameres under lejeperioden.

Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagede den 22. juli 2018, en dag før lejeperiodens begyndelse, hvor klageren orienterede indklagede om, at de ferierende allerede var ankommet og gerne ville leje ferielejgheden tidligere. Indklagede henviste i den forbindelse klageren til sin samarbejdspartner. Ifølge indklagede har klageren booket en ferielejghed på 25 m<sup>2</sup> med tre sovepladser, men de ferierende mødte op fem personer. Ifølge indklagede tilbød indklagedes lokale samarbejdspartner de ferierende at leje en større ferielejghed til 80 EUR per dag, hvilket klageren afviste.

Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagede igen på ankomstdagen, den 23. juli 2018, og reklamerede over ferielejghedens badeværelse, fordi badeværelsesdøren ikke kunne låses, og den manglende terrasse. Ifølge indklagede reklamerede klageren også over yderligere mangler ved ferielejgheden, men indklagede kan ikke huske disse klagepunkter. Ifølge indklagede bad indklagede klageren om at kontakte indklagedes samarbejdspartner for så vidt angår terrassen og de øvrige klagepunkter. Indklagede bad ved samme lejlighed klageren om at fremsende billeder af klagepunkterne. Indklagede tilføjer, at indklagedes samarbejdspartner kontaktede indklagede igen senere den 23. juli 2018, da klageren havde indlogeret fem personer i ferielejgheden. Ifølge indklagede står der tre personer på rejsebeviset. Indklagede anfører, at dette er et brud på kroatisk lovgivning.

Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagede igen den 29. juli 2018, hvor klageren klagede over ferielejghedens stand, at ferielejghedens TV ikke virkede, og at der var længere end de anførte 300 meter til vandet. Ifølge indklagede truede klageren ved samme lejlighed med, at hun ville hænge indklagede ud på de sociale medier. Indklagede tilføjer, at han er uforstående over, at der gik seks dage, inden han blev kontaktet af klageren med de øvrige reklamationer.

Ifølge indklagede er der 300 meter til nærmeste vand. Indklagede anfører for så vidt angår klagerens påstand om, at der var lopper i ferielejgheden, og at indklagedes lokale samarbejdspartners hund gøede konstant, at indklagede ikke tror på dette. Ifølge indklagede var der rent sengetøj ved klagerens ankomst. Ifølge indklagede fremsendte klageren den 4. august 2018 en e-mail med en klage. Indklagede anfører for så vidt angår klagepunktet vedrørende ferielejghedens rengøringsstilstand, og at toiletbrættet ikke sad ordentligt fast, at klageren først orienterede indklagede om dette klagepunkt seks dage efter sin ankomst.



København den 1. maj 2019

Indklagede tilføjer, at klageren kan have orienteret indklagede om dette ved den telefoniske henvendelse den 23. juli 2018, men at indklagede alene husker, at klageren ved denne lejlighed klagede over ferielejlig-hedens manglende terrasse og lås på badeværelsesdøren. Ifølge indklagede er der tale om billig indloge-ring, hvorfor det ikke kan forventes, at ferielejligheden er i perfekt stand. Indklagede anfører, at dennes lo-kale samarbejdspartner har orienteret indklagede om, at klageren ikke har reklameret under lejeperioden.

For så vidt angår klagepunktet om den manglende have til ferielejligheden anfører indklagede, at der var en stor have med grill til alle gæsterne. Indklagede tilføjer, at der derudover er en mindre, møbleret terrasse lige foran ferielejligheden. Indklagede tilføjer for så vidt angår klagepunktet vedrørende den manglende WIFI-forbindelse, at indklagedes samarbejdspartner har orienteret indklagede om, at ferielejlighedens router gik i stykker den 27. eller 28. juli 2018, men at denne blev udskiftet og fik en ny kode. Indklagede tilføjer, at indklagedes samarbejdspartner har ret til at gå ind i lejligheden for at kontrollere, om alt er i orden. For så vidt angår klagepunktet vedrørende samarbejdspartnerens hund, der gøede uafbrudt, anfører indklagede, at såfremt dette havde været tilfældet, så ville den have været til stor gene for alle på ejendommen.

Ifølge indklagede er han først ved klagerens replik blevet orienteret om klagerens forespørgsel om 5 perso-ners spisning i lejligheden. Indklagede anfører, at ferielejlighedens værtinde har orienteret indklagede om, at klageren spurgte, om de to gæster kunne overnatte i ferielejligheden, på gulvet eller i bilen.

Indklagede tilføjer, at klageren er blevet orienteret om, hvordan der skal ageres i tilfælde af fejl og mangler.

Ifølge indklagede bærer klageren ansvaret for den manglende udbedring af klagepunkterne, da indklagedes samarbejdspartner ikke blev kontaktet under lejeperioden. Ifølge indklagede er det indklagedes samarbejds-partner, som håndterer reklamationer, og i tilfælde af at samarbejdspartneren ikke har mulighed for at af-hjælpe tilstrækkeligt, så skal indklagede kontaktes igen.

**Vedlagt sagsmateriale**

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 1. maj 2019

### Ankenævnets bemærkninger

Indledningsvis bemærkes det, at foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i nævnets afgørelse.

Det bemærkes, at spørgsmålet om, hvorvidt klagerens selskab bestod af flere end de tre personer, hvortil der var sovepladser i ferielejligheden, findes uden betydning for klagen, hvorfor dette ikke er indgået i ankenævnets vurdering og afgørelse.

Det lægges efter de foreliggende oplysninger til grund, at klageren kontaktede indklagede ved sin ankomst den 23. juli 2018 for så vidt angår klagepunkterne vedrørende rengøringsmangler, manglende terrasse til ferielejligheden og manglende mulighed for at låse ferielejlighedens badeværelsesdør. Det lægges endvidere til grund, at klageren først kontaktede indklagede igen den 29. juli 2018.

Det fremgår af beskrivelsen af ferielejligheden, at der er fælles terrasse tilknyttet lejlighedskomplekset, og det kan ikke lægges til grund, at indklagede ved lejeaftalens indgåelse har givet klageren garanti for, at der var privat terrasse eller have til ferielejligheden. Der foreligger således ikke på dette punkt en mangel ved ferielejligheden.

For så vidt angår ferielejlighedens badeværelsesdør finder ankenævnet det ikke godtgjort, at der har foreligget en retligt relevant mangel.

Klageren er endvidere efter dansk rets almindeligt gældende regler forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler. Ankenævnet finder det i den forbindelse ikke godtgjort, at klageren i løbet af lejeperioden gjorde indklagede bekendt med samtlige af de i klageformularen anførte mangler. Ankenævnet finder derfor ikke, at indklagede fik mulighed for at afhjælpe alle manglerne.

Herefter er det således alene den utilstrækkelige rengøring, der kan anses for at udgøre en klageberettigede mangel ved ferielejligheden. For så vidt angår denne mangel finder ankenævnet, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en konkret vurdering skønsmæssigt til 500 kr.

Klageren får medhold i klagen, hvorfor Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 8.000,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 93 af 16. januar 2019 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.



København den 1. maj 2019

Nævnet træffer herefter følgende

## **AFGØRELSE**

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 500,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr. til klageren.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 8.000,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 1. maj 2019

P.G. Jensen  
Formand