



København den 31. oktober 2018

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Feriehusets generelle stand, manglende rengøring og diverse mangler.

**Nævnets sammensætning**

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes  
Brancheforening



København den 31. oktober 2018

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 8882 Fårvang, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 15. oktober 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 22. december 2017 til den 29. december 2017
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 4. april 2018
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 22. december 2017
<b>Pris</b>	3.608,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til feriehuset den 22. december 2017, at:

- Der ikke var gjort ordentligt rent i feriehuset.
- Feriehusets opvaskemaskine var defekt, hvorfor servicet ikke blev tørret tilstrækkeligt, og de dertilhørende skuffer faldt ud.
- Antennesignalet var så dårligt, at TV'et ikke kunne benyttes.
- Feriehusets kaffemaskine og elkoger var defekte.
- Køleskabet fremstod beskidt og uhygiejnisk.
- Der lå en ledning i badeværelsets brusekabine.

Klageren fandt derudover, at feriehuset i sin helhed fremstod ringe og under al kritik.

Klageren kontaktede indklagede den 22. december 2017 for så vidt angår klagepunktet vedrørende antennesignalet. Derudover reklamerede klageren også over manglende bageplader. Da de manglende bageplader ikke er opstillet som et selvstændigt klagepunkt, behandles dette ikke yderligere. Klageren og indklagede blev enige om, at en servicemand skulle afhjælpe den 23. december 2017. Klageren kontaktede indklagede igen den 23. december 2017 for så vidt angår klagepunktet vedrørende opvaskemaskinen. Klageren reklamerede også over internetforbindelsen og en skuffe i køkkenet ved denne lejlighed.

Klageren kontaktede ikke indklagede vedrørende de øvrige klagepunkter under lejeperioden.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere minimum 1.200,00-1.500,00 kr. Klageren anfører, at indklagedes servicemand forklarede, at det ikke var muligt at udbedre samtlige klagepunkter. Klageren tilføjer, at indklagede blev kontaktet den 22. og den 23. december 2017, men efterfølgende var det ikke muligt at kontakte indklagede. Ifølge klageren forsøgte man at kontakte indklagede 12-13 gange, men det var ikke muligt at komme igennem på indklagedes hotline. Derfor var det ikke muligt at reklamere over de øvrige klagepunkter. Den 13. gang fik klageren besked på, at feriehusets nabo var vicevært for feriehusets ejer. Dog var naboen ikke hjemme grundet juleferien.

Klageren kontaktede indklagede skriftligt ved sin hjemkomst den 29. december 2017 for så vidt angår samtlige klagepunkter og øvrige mangler.



København den 31. oktober 2018

Klageren tilføjer, at feriehuset var behæftet med så mange mangler, at feriehuset ikke var prisen værd og i øvrigt under al kritik. Ifølge klageren havde de ferierende mest lyst til at tage hjem igen allerede ved deres ankomst til feriehuset. De ferierende måtte ligeledes beholde skoene på inde i feriehuset for at undgå at få splinter i fødderne.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren 719,75 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet. Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagedes lokale kontor den 22. december 2017 vedrørende antennesignalet og manglende bageplader, hvorefter indklagede tilbød klageren at sende en servicemedarbejder ud til feriehuset for at afhjælpe. Da klageren først kontaktede indklagede klokken 16.30, blev klageren og indklagede enige om, at servicemedarbejderen skulle forsøge at afhjælpe dagen efter. Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagede igen den 23. december 2017 for så vidt angår internetforbindelsen, opvaskemaskinen og en skuffe i køkkenet. Indklagede tilføjer, at en servicemedarbejder igen blev sendt ud til feriehuset for at forsøge at afhjælpe. Ifølge indklagede kontaktede klageren ikke indklagede yderligere under lejeperioden, hvorfor indklagede ikke var klar over, at feriehuset var behæftet med flere mangler.

Indklagede anfører, at samtlige – under opholdet – oplyste klagepunkter er forsøgt afhjulpet, og at den tilbudte erstatning anses som dækkende i forhold til de påberåbte mangler. Ifølge indklagede skulle klageren have kontaktet indklagede for så vidt angår de øvrige klagepunkter således, at man kunne have forsøgt at afhjælpe.

Indklagede tilføjer, at deres hotline var bemandet enkelte timer i juledagene, hvorfor indklagede er uforstående over for klagerens mange forgæves opkald. Indklagede anfører, at der er mulighed for at vælge at modtage et tilbagekald, såfremt hotlinen er optaget. Der har under lejeperioden ikke været konstateret nedbrud eller andre problemer med hotlinen.

#### **Vedlagt sagsmateriale**

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



København den 31. oktober 2018

### 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.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset var behæftet med mangler, herunder for så vidt angår antennesignalet, internet, opvaskemaskinen og en skuffe i køkkenet.

Klageren er imidlertid forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår. Det må i den forbindelse lægges til grund, at klageren, med undtagelse af klagepunkterne vedrørende de anførte mangler, først henvendte sig til indklagede vedrørende de øvrige påberåbte klagepunkter efter sin afrejse.

Henset imidlertid til, at ikke alle de mangler, som klageren meldte under lejeperioden, er blevet eller har kunnet afhjælpes, findes klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de inden klagesagen tilbudte og udbetalte 719,75 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet.

Da klageren ikke ved klagesagen har fået medhold ud over, hvad indklagede allerede inden klagesagen har tilbudt klageren, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

### AFGØRELSE

Indklagede skal, i det omfang det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 719,75 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 31. oktober 2018

P.G. Jensen  
Formand

Helene Knudsen  
Sekretariatschef