



København den 31. oktober 2018

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Feriehusets generelle tilstand, manglende rengøring og diverse andre 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

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 4873 Væggerløse, Danmark
Aftaledato	Den 16. september 2017
Lejeperiode	Den 9. maj til den 13. maj 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 28. maj 2018
Reklameret til indklagede	Den 10. maj 2018
Pris	5.495,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 9. maj 2018, at:

- Feriehuset ikke var tilstrækkeligt rengjort.
- Feriehusets terrasse og udendørsområde fremstod ringe vedligeholdt med gamle blade, ukrudt og skaller over det hele.
- Gyngestativet, som manglede en gyng, fremstod faldefærdigt.
- Trampolinen var ikke forsvarlig at benytte, da de dertilhørende fjedre ikke var beskyttet og dermed udgjorde en sikkerhedsrisiko.
- Petanquebanen ikke var anvendelig grundet mos, ukrudt og rødder fra beplantning.
- Feriehusets have ikke var aflukket i samme grad, som det fremgik af udbudsmaterialet, hvorfor de ferierende børn og de ferierendes hund måtte være under opsyn.
- Grillen, som var opstillet på terrassen, fremstod rusten og faldefærdig, hvorfor klageren måtte købe aluminiumsbakker for at benytte grillen.
- Vinduerne ikke var pudset.
- Skraldespanden og askebægeret var fyldte ved de ferierendes ankomst.
- Der manglede service, og det allerede eksisterende fremstod slidt, hvor flere kopper og tallerkener var behæftet med skår.
- Køleskabet var defekt og fremstod småt og beskidt.
- Der manglede et fjernsyn, da det af udbudsmaterialet fremgik, at der ville være to, og feriehuset kun var udstyret med ét fjernsyn.
- Der var kun én pil til dartspillet.
- Madrasserne og topmadrasserne i soveværelserne fremstod gamle og beskidte.
- Feriehusets solarium ikke virkede optimalt, da to af de tilhørende rør var defekte.

Klageren kontaktede indklagede den 10. maj 2018, hvor klageren klagede over feriehusets rengøringstilstand og udendørsområdets stand. Indklagede forsøgte at afhjælpe straks og aftalte i øvrigt med klageren, at indklagede ville tilbagebetale klagerens slutrengøring, da der ikke havde været tilstrækkeligt rengjort ved klagerens ankomst til feriehuset.

Klageren kontaktede indklagede igen senere den 10. maj 2018, da klageren opdagede, at der var myrer i feriehusets køkken, og at der i øvrigt manglede tabletter til feriehuset spabad. Indklagede afhjalp straks for så vidt angår begge klagepunkter. Klageren kontaktede ikke indklagede yderligere under lejeperioden.



København den 31. oktober 2018

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at give afslag i lejeprisen eller refusion, ud over de allerede tilbudte 1.705,00 kr., som svarer til 30 % af lejeprisen. Ifølge klageren er feriehuset ikke svarende til et femstjernet feriehus, og klageren tilføjer, at han ikke ville anbefale dette feriehus til andre, medmindre samtlige klagepunkter bliver afhjulpet.

Klageren anfører, at indklagede først blev kontaktet den 10. maj 2018, fordi indklagede havde lukket ved klagerens ankomst den 9. maj 2018. Ifølge klageren sendte indklagede en rengøringsdame ud til feriehuset, hvorefter klagepunktet vedrørende feriehusets rengøringstilstand blev afhjulpet. Klageren tilføjer, at der også kom en servicemedarbejder, som forsøgte at afhjælpe klagepunktet vedrørende feriehusets udendørsområde. Ifølge klageren forklarede servicemedarbejderen, at han ville kontakte feriehusets ejer, da komplet afhjælpning ikke var mulig under lejeperioden. Servicemanden medbragte i øvrigt tabletter til feriehusets spabad og lokkedåser for at afhjælpe klagepunktet vedrørende myrerne i feriehusets køkken. Klageren tilføjer, at servicemedarbejderen ikke medbragte ekstra service.

Klageren anfører, at han ikke kontaktede indklagede for så vidt angår de øvrige klagepunkter, da han ikke havde overskud til at bruge yderligere tid på dette i løbet af sin ferie. Ifølge klageren viser udbudsmaterialet, at feriehusets have er beplantet med 8 meter høje træer og buske, hvilket ikke var tilfældet, hvorfor klageren ikke kunne lade sine børn og hund løbe frit omkring i haven.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt og udbetalt 1.155,00 kr., svarende til slutrengøringen, til klageren. Indklagede har under klagesagen tilbudt klageren yderligere 550,00 kr., svarende til 10 % af lejeløbet. Indklagede har i alt tilbudt klageren en kompensation på 1.705,00 kr., svarende til 30 % af lejeprisen.

Ifølge indklagede kontaktede klageren indklagedes lokale kontor den 10. maj 2018, for så vidt angår feriehusets rengøringstilstand, feriehusets udendørsområder, de manglende tabletter til feriehusets spabad og myrerne i feriehusets køkken. Indklagede anfører, at der straks blev sendt personale ud til feriehuset for at afhjælpe samtlige af klagepunkterne. Ifølge indklagede blev der ved samme lejlighed leveret ekstra service til klageren.

Indklagede tilføjer, at klageren ikke gjorde indklagede opmærksom på de øvrige klagepunkter, herunder for så vidt angår trampolinen, det defekte solarium og dartspillet. Indklagede anfører, at feriehusets have ikke er markedsført som værende lukket, hvorfor dette ikke kan forventes af klageren eller af lejere generelt.

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 feriehusets rengøringstilstand og feriehusets udendørsområder.

Klageren er 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 feriehusets rengøringstilstand, feriehusets udendørsområde, de manglende tabletter til feriehusets spabad samt myrerne i køkkenet, først henvendte sig til indklagede vedrørende de øvrige påberåbte mangler efter sin afrejse.

Bortset fra spørgsmålet om, hvorvidt haven var lukket, finder ankenævnet imidlertid, at klageren på grund af udendørsområdes stand i øvrigt, som, da det ikke lod sig afhjælpe i løbet af lejeperioden, må betegnes som en mangel, er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen.

Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de under klagesagen tilbudte 1.705,00 kr., svarende til cirka 30 % af lejeløbet. Det bemærkes i den forbindelse, at det efter de foreliggende oplysninger ikke kan lægges til grund, at indklagede har indestået for, at haven var lukket.

De øvrige klagepunkter, som klageren påberåbte sig under opholdet, må anses for at være blevet udbedret indenfor rimelig tid.

Ankenævnet bemærker, at indklagede allerede har tilbagebetalt 1.155,00 kr. svarende til slutrengøringen.

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

Indklagede skal betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 127 af 15. februar 2016 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal, i det omfang det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 550,00 kr.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.



København den 31. oktober 2018

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 31. oktober 2018

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef