



København den 13. november 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Misligholdt inventar, rengøringsmangler, ukrudt og vissen beplantning på terrassen, defekt køleskab og fordærvede madvarer.

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 13. november 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af ferielejlighed beliggende: 6857 Blåvand, Danmark
Aftaledato	Den 3. juni 2019
Lejeperiode	Den 8. juli 2019 til den 12. juli 2019
Klage indgivet til nævnet	Den 12. august 2019
Reklameret til indklagede	Den 9. juli 2019
Pris	2.347,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til ferielejligheden den 8. juli 2019, at rengøringstilstanden var utilstrækkelig, herunder at:

- Der var spindelvæv overalt.
- Inventaret var beskidt.
- Der var store render på gulvet i soveværelset.
- Der var render på sofabordet.
- Der sad en papirkulump i loftet.

Klageren erfarede endvidere, at:

- Inventaret fremstod misligholdt.
- Der var huller i stuens lænestol, og sædet sad løst.
- Der manglede en lampeskærm.
- Et gardin i stuen var defekt.
- Proppen til køkkenvasken var defekt.
- Elkedlen var defekt.
- Noget af porcelænet var skåret.
- Terrassen var fuld af ukrudt, og den øvrige beplantning var vissen.

Klageren erfarede den 9. juli 2019, at køleskabet var gået i stykker, hvorfor hendes madvarer var gået i for-dærv. Klageren kontaktede samme dag indklagede og gjorde sine klagepunkter gældende. Indklagede sendte derefter en medarbejder til ferielejligheden, der besigtigede den. Indklagede sørgede samme dag for, at et nyt køleskab blev installeret i ferielejligheden.

Klageren henvendte sig ved sin afrejse fra ferielejligheden den 12. juli 2019 til indklagede og påpegede sin utilfredshed over de klagepunkter, der ikke var blevet afhjulpet. Indklagede udbetalte i denne forbindelse 500,00 kr. til klageren som kompensation for de madvarer, som var fordærvede. Indklagede meddelte i samme forbindelse klageren, at denne ville besigtige ferielejligheden på ny og vende tilbage.

Klageren henvendte sig den 19. juli 2019 til indklagede og bad om svar på sin reklamation, hvortil indklagede svarede, at denne ville vende tilbage hurtigst muligt. Klageren tog igen kontakt til indklagede den 30. juli 2019 og den 2. august 2019 og bad om svar på sin reklamation.



København den 13. november 2019

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere et større beløb end det inden klagesagen tilbødte.

Klageren angiver, at den af indklagede til ferielejligheden udsendte medarbejder den 9. juli 2019 lovede, at klageren ville modtage en passende compensation for klagepunkterne. Medarbejderen udtalte også, at klageren ikke behøvede at tage billeder af de fordærvede madvarer til senere dokumentation, og at han i øvrigt godkendte reklamationen over de resterende klagepunkter.

Klageren gør gældende, at det erstatningskøleskab, der den 9. juli 2019 blev installeret i ferielejligheden, måtte stå på gulvet, hvorfor hun måtte ommøblere inventaret, hvilket gjorde stuen trang. Klageren tilføjer, at hun selv måtte gøre køleskabet rent inden brug.

Rengøringsstilstanden beskrives af klageren som ekstremt mangelfuld ved hendes ankomst. Klageren har desuden angivet, at hun den 9. juli 2019 gjorde dette gældende over for indklagede, og at indklagedes medarbejder i den forbindelse erklærede sig enig heri. Klageren påpeger, at indklagede fortsat fordrer betaling af rengøringsgebyret på 454,00 kr.

Klageren anfører, at ingen andre klagepunkter end det, der vedrørte køleskabet, blev afhjulpet i lejeperioden.

Klageren gør gældende, at indklagede ikke egenhændigt tilbød hende nogen compensation for de fordærvede madvarer, men at dette først skete efter hendes anmodning herom. Klageren anfører, at det af indklagede kompenserede beløb på 500,00 kr. ikke var nok til at dække prisen for de fordærvede varer. Klageren tilføjer, at hun ikke har nogen kvittering på madvarerne.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse refunderet klageren 500,00 kr. som compensation for de fordærvede madvarer. Indklagede har endvidere inden klagesagen tilbudt klageren yderligere 250,00 kr., som compensation for ferielejlighedens defekter, svarende til 10,6% af lejeløbet, hvilket klageren har afslået.

Indklagede gør gældende, at denne har afhjulpet klagepunktet vedrørende køleskabet inden for det tidsrum, der fremgår af lejebetingselserne. Indklagede anfører, at klageren ikke har forevist nogen kvittering for de fordærvede madvarer. Indklagede tilføjer, at det defekte køleskab var meget lille, og at der derfor ikke kunne være store mængder madvarer i det. Indklagede mener desuden ikke, at alle madvarer kan være blevet fordærvet i det omhandlede tidsrum.

Indklagede anfører, at denne ikke blev gjort bekendt med klagepunkterne vedrørende rengøringsstilstanden. Indklagede tilføjer, at denne ville have rengjort lejligheden, hvis man var blevet gjort bekendt med rengøringsmanglerne.

Indklagede erkender, at dennes medarbejder den 9. juli 2019 ved inspektion af ferielejligheden bekræftede klagepunkterne vedrørende lampeskærmen, sofabordet, lænestolen og gardinet i stuen. Han konstaterede desuden, at et rullegardin i soveværelset trængte til udskiftning. Indklagede erkender desuden, at dennes medarbejder den 9. juli 2019 konstaterede, at der var forekomster af spindelvæv og støv, men ikke at rengøringsstilstanden var ekstremt mangelfuld.



København den 13. november 2019

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 13. november 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.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet det ikke godtgjort, at der i ferielejligheden ved klagerens ankomst forelå rengøringsmangler, ligesom klageren ikke har dokumenteret, at ferielejligheden var behæftet med mangler for så vidt angår en defekt køkkenvaskprop, en defekt elkedel, skåret porcelæn eller terrassens beskaffenhed, herunder beplantningens tilstand.

Imidlertid findes det på baggrund af parternes processkrifter godtgjort, at der for så vidt angår et defekt køleskab, sofabordets beskaffenhed, en manglende lampeskærm, to slidte lænestole, et rullegardin i soveværelset og gardinet i stuen var tale om mangler ved ferielejligheden.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligledes fremgår af indklagedes lejevilkår.

Ankenævnet finder det godtgjort, at indklagede reagerede straks efter klagerens henvendelse vedrørende køleskabet og afhjalp denne mangel, men at de resterende mangler ikke blev afhjulpet i lejeperioden.

Henset til, at ikke alle mangler blev afhjulpet inden for lejeperioden, finder ankenævnet, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til de inden klagesagen tilbudte 250,00 kr., svarende til 10,6% af lejeløbet.

For så vidt angår de fordærvede madvarer har ankenævnet ikke uden dokumentation for tabet grundlag for at tilkende klageren et større beløb i erstatning end de allerede udbetalte 500,00 kr.

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, hvis det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 250,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 13. november 2019

P.G. Jensen
Formand

Nicklas R.A.
Sekretariatschef