



København den 26. februar 2020

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Feriehusets overensstemmelse med annonceringsmaterialet, feriehusets rengøringstilstand, feriehusets inventar, forekomst af et firben, fugtplamager, feriehusets generelle stand.

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 26. februar 2020

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 3770 Allinge, Danmark
Aftaledato	Den 12. juni 2019
Lejeperiode	Den 23. juli 2019 til den 30. juli 2019
Klage indgivet til nævnet	Den 19. august 2019
Reklameret til indklagede	Den 23. juli 2019
Pris	10.175,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 23. juli 2019, at feriehusets faktiske tilstand var uoverensstemmende med annonceringsmaterialet, herunder at:

- Feriehuset fremstod slidt, fugtigt, beskidt og uvedligeholdt.
- Der var forekomster af støv og insekter.
- Der var forekomster af fugtplamager.
- Køkkenredskaberne var beskidte.
- Fryseren i køleskabet ikke kunne lukkes.
- Dynerne, puderne og madrasserne var fugtige.
- Der var store plamager på dynerne og puderne.
- Køjesengen i et af soveværelserne var selvbygget og bestående af spånplader.
- Der både indvendigt og udvendigt kun var siddepladser til fire personer.
- Taget på feriehuset bølgede.
- Terrassebrædderne og trappetrinnene ikke var malede eller olierede og flere steder var itu eller beskidte.
- Fællesområdet indeholdende poolen fremstod misligholdt.

Klageren kontaktede den 23. juli 2019 receptionisten og gjorde sine klagepunkter gældende. Receptionisten meddelte, at han ikke havde mulighed for at udbedre klagepunkterne samme dag, men tilbød i stedet at udbedre dem dagen efter, den 24. juli 2019.

Klageren kontaktede den 23. juli 2019 også indklagede og gjorde sine klagepunkter gældende. Indklagede kontaktede receptionisten og fulgte op på klagerens indberettede klagepunkter.

Klageren aftalte herefter med indklagede, at klageren den 24. juli 2019 skulle forlade feriehuset med alle sine ting, så indklagede kunne udbedre de omhandlede klagepunkter, herunder vedrørende rengøringen.

Klageren overnattede natten mellem den 23. og 24. juli 2019 i feriehuset, og forlod det den 24. juli 2019 kl. 10:30. Da klageren den 24. juli 2019, kl. 16:00, vendte tilbage til feriehuset, havde indklagede udført rengøring og leveret en ekstra stol og nye dyner og puder. Klageren erfarede imidlertid, at feriehuset fortsat fremstod fugtigt og meget urent. Klageren erfarede ydermere, at der var et firben under en af sengene, som ved klagerens forsøg på at fange det forsvandt ned i et hul i gulvet under sengen, hvoromkring der var forekomster af døde insekter og ekskrementlignende smuds.

Klageren kontaktede senere den 24. juli 2019 receptionisten og gjorde gældende, at feriehuset fortsat ikke levede op til billederne og beskrivelsen i annonceringsmaterialet, men receptionisten ønskede ifølge klageren ikke at afhjælpe klagepunkterne. Klageren kontaktede herefter indklagede telefonisk og per e-mail og gjorde sine klagepunkter gældende.

Klageren forlod den 24. juli 2019 feriehuset og afleverede nøglen til receptionisten.



København den 26. februar 2020

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere et beløb svarende til prisen for seks dages leje (8.640,00 kr.), prisen for slutrengøring (600,00 kr.) og forbrugsomkostningerne (420,00 kr.), i alt 9.660,00 kr.

Klageren gør gældende, at feriehusets faktiske tilstand på ingen måde svarede til annonceringsmaterialet. Feriehusets rengøringstilstand var af en sådan beskaffenhed, at klageren ikke kunne lave mad i det, hvorfor hun måtte køre til byen for at købe færdigtberedt mad.

For så vidt angår klagerens kontakt med receptionisten anfører klageren, at receptionisten var ejer af feriehuset. Klageren tilføjer, at receptionisten den 23. juli 2019 var meget uforstående over for hendes klage, idet receptionisten selv havde godkendt boligen forud for klagerens ankomst. Klageren tilføjer videre, at receptionisten ved klagerens anden henvendelse til denne den 24. juli 2019 ikke ønskede at afhjælpe klagepunkterne, og at han afviste at inspicere feriehuset sammen med klageren. Klageren tilføjer endelig, at hun på intet tidspunkt blev tilbudt en erstatningsbolig eller nogen former for kompensation.

Indklagede har ikke inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren nogen kompensation.

Indklagede har ikke svaret på sekretariatets henvendelser.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Billeder



København den 26. februar 2020

Ankenævnets bemærkninger

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. I den forbindelse bemærkes det, at indklagede ikke har besvaret ankenævnets henvendelser, hvorfor ankenævnet lægger klagerens oplysninger til grund for afgørelsen.

Herefter finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset var behæftet med de i sagsfremstillingen anførte mangler. Det lægges i den forbindelse til grund, at indklagede forsøgte at afhjælpe manglerne, men at ikke alle mangler blev afhjulpet eller kunne afhjælpes indenfor rimelig tid.

Henset til den manglende afhjælpning og manglernes karakter findes klageren berettiget til at ophæve lejemålet som sket.

Klagerens krav om refundering af den resterende leje efter ophævelsestidspunktet tages derfor til følge. Det bemærkes, at ankenævnet ikke finder grundlag for en refundering af slutrengøring og energi.

Klageren får medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 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 ankenævne § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 8.640,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale 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 26. februar 2020

P.G. Jensen
Formand

Nicklas R.A.
Sekretariatschef