



København den 26. februar 2020

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Forkert anvist ferieejlighed i forhold til det reserve-  
rede, ferieejlighedens rengøringstilstand, mang-  
lende dyner og hovedpuder, fugt- eller skimmellugt,  
ødelagt gulv, opskårne bagvægge i køkkenska-  
bene

**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 26. februar 2020

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af ferielejlighed beliggende: 6792 Rømø, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 19. august 2019
<b>Lejeperiode</b>	Den 29. august 2019 til den 1. september 2019
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 24. oktober 2019
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 29. august 2019
<b>Pris</b>	2.496,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til ferielejligheden den 29. august 2019, at det ikke var den ferielejlighed, hun havde booket. Klageren kontaktede med det samme indklagede og gjorde denne opmærksom herpå. Indklagede svarede, at denne ikke kunne gøre noget samme dag, men at denne ville vende tilbage til klageren dagen efter, den 30. august 2019.

Klageren erfarede endvidere den 29. august 2019, at:

- Ferielejligheden lugtede voldsomt af fugt eller skimmel.
- Gulvet var i stykker.
- Der var forekomster af spindelvæv og snavs.
- Der manglede dyner til køjesengen.
- Der manglede hovedpuder til sovesofaen.
- Køkkenskabenes bagvægge var skåret op.

Klageren kontaktede den 30. august 2019 indklagede igen. Indklagede oplyste klageren, at der var tale om en katalogfejl, som gjorde, at klageren var blevet anvist en forkert lejlighed. Indklagede ankom samme dag til ferielejligheden og inspicerede den for fugt og skimmel. Indklagede mente ikke, der var forekomster af mug eller skimmel.

Klageren forlod den 30. august 2019 ferielejligheden og afleverede nøglen til indklagede.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere 1.496,80 kr., svarende til differencen mellem det af indklagede allerede refunderede beløb og den totale lejepris.

Klageren gør gældende, at der ved hendes booking på indklagedes hjemmeside var vist en grundplan af en lejlighed i to etager med tre værelser, køkken, stue og badeværelse. Den ferielejlighed, som klageren blev anvist, var en etagelejlighed med en køjeseng i gangen og en sovesofa i stuen.

Klageren mener ikke, at hun på baggrund af kvadratmeterangivelsen alene kunne vurdere beskaffenheden af ferielejligheden. Klageren brugte først og fremmest grundplanen i annoncen som reference til husets opbygning. Klageren tilføjer, at man burde kunne stole på dette.



København den 26. februar 2020

Om klagepunktet vedrørende rengøringstilstanden anfører klageren, at hun mener at have nævnt dette over for indklagede under sit opkald til denne den 29. august 2019, men at hun lagde mere vægt på at være blevet tildelt en forkert ferieejlighed.

For så vidt angår klagepunktet vedrørende de manglende dyner anfører klageren, at hun først blev opmærksom på dette om aftenen den 29. august 2019 efter sit opkald til indklagede, da hun skulle lægge børnene i seng. Klageren tilføjer hertil, at hun på dette tidspunkt troede, at hun næste morgen ville blive anvist en korrekt ferieejlighed.

I forbindelse med indklagedes medarbejders vurdering af klagepunktet vedrørende lugtgenerne tilføjer klageren, at hun og de andre ferierende ved medarbejderens ankomst til ferieejligheden netop havde spist frokost, herunder nyrøget laks og andet fiskepålæg, hvorfor der lugtede af mad.

Klageren bemærker, at gulvet i ferieejligheden var blevet skiftet ud, siden billederne til annonceringsmateriale blev taget.

Klageren gør gældende, at hun forlod ferieejligheden, da det gik op for hende, at indklagede ikke agtede at anvise hende den korrekte ferieejlighed. Klageren tilføjer, at hun bør få refunderet hele lejebeløbet, eftersom hun ikke fik den ferieejlighed, hun havde bestilt, og gjorde indklagede opmærksom på det med det samme.

Vedrørende det af indklagede refunderede beløb gør klageren gældende, at hun ikke inden klagesagens indbringelse for ankenævnet var bekendt med, at indklagede, ud over de i korrespondancen mellem parterne lovede 499,20 kr., havde refunderet yderligere 500,00 kr. til hende.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse refunderet 999,20 kr. til klageren, svarende til 40% af lejeprisen.

Indklagede gør gældende, at det i husbeskrivelsen tydeligt er beskrevet, at ferieejligheden er på 44 kvm og har plads til seks personer fordelt på et soveværelse med en dobbeltseng, en entre med en køjeseng og en opholdsstue med en sofa/madras. Indklagede tilføjer hertil, at tegningen af ferieejlighedens grundplan var fejlagtig og skildrede en anden ferieejlighed med to etager.

Indklagede tilføjer, at denne har haft ferieejligheden i sit sortiment siden 1998 og i den omhandlede sæson kun har haft 16 bookinger på den uden nogen andre reklamationer. Indklagede har derfor ikke været opmærksom på katalogfejlen.

For så vidt angår klagepunkterne vedrørende rengøringstilstanden og manglende dyner og puder bemærker indklagede, at henvendelser fra klageren vedrørende disse ikke fremgår af dennes interne log. Indklagede tilføjer, at det er påstand mod påstand, men at denne lader tvivlen komme klageren til gode, hvorfor denne fra starten har villet give kompensation for disse punkter.



København den 26. februar 2020

## **Vedlagt sagsmateriale**

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



København den 26. februar 2020

## 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 lægges til grund, at klageren som følge af en katalogfejl hos indklagede blev anvist en ferieejlighed, som afveg væsentligt fra det af klageren forudsatte.

Klageren forlod den 30. august 2019 ferieejligheden og afleverede nøglen til indklagede, hvilket må anses som en ophævelse af lejeaftalen.

Da den anviste ferieejlighed ikke svarede til det, som klageren på baggrund af annonceringsmaterialet med rimelighed kunne forvente, finder ankenævnet, at ferieejligheden var behæftet med en væsentlig mangel, som ikke blev afhjulpet af indklagede efter klagerens anmodning herom.

Klagerens ophævelse af lejeaftalen må derfor anses for berettiget, og hun har således krav på tilbagebetaling af det fulde lejebeløb.

Ankenævnet har noteret sig, at indklagede inden klagesagen har tilbagebetalt klageren 999,20 kr. Indklagede skal herefter tilbagebetale klageren det resterende beløb på 1.496,80 kr.

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

Indklagede skal betale 2.500,00 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.

Nævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 1.496,80 kr.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 26. februar 2020

P.G. Jensen  
Formand

Nicklas R.A.  
Sekretariatschef