



København den 27. maj 2020

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Dårlig hygiejne, fugt- og lugtproblemer, manglende vedligeholdelse og afkalkning af badeværelse, beskidt swimmingpool.

**Nævnets sammensætning**

P.G. Jensen, formand

Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk (med to stemmer)

Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer

Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 27. maj 2020

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af ferielejlighed beliggende: 83310 Grimaud, Frankrig
<b>Aftaledato</b>	Den 1. april 2019
<b>Lejeperiode</b>	Den 20. juli 2019 til den 27. juli 2019
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 15. januar 2020
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 20. juli 2019
<b>Pris</b>	34.420,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til ferielejligheden den 20. juli 2019, at:

- Der var generel dårlig hygiejne.
- Der var fugt- og lugtproblemer, herunder i soveværelset, hvilket bevirkede, at klagerens søvn i flere nætter blev ødelagt, og der ikke kunne hænges tøj i skabene.
- Badeværelset manglede vedligeholdelse og afkalkning i sådan en grad, at der stort set ikke kom vand ud af bruseren.

Klageren gjorde i forbindelse med sin ankomst klagepunkterne vedrørende fugt- og lugtproblemerne gældende over for indklagede på stedet. Indklagede svarede klageren, at der ikke lugtede fugtigt, og at der ikke var andre lugtgener.

Den 25. juli 2019 erfarede klageren, at swimmingpoolen var beskidt. Klageren kontaktede derfor indklagede og gjorde denne bekendt med forholdet. Indklagede tilså samme dag poolen.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere hele lejebeløbet eller en del af lejebeløbet.

Klageren har i sin replik anført, at klagen ud over problemerne med poolen alene relaterer sig til lugtgenerne.

Klageren gør gældende, at indklagede ikke afhjalp nogen af manglerne og på intet tidspunkt i lejeperioden var i lejligheden, hvorfor klagerens oplysninger bør lægges til grund. Det er ubegribeligt for klageren, at indklagede kan afvise klagen uden selv at have været i ferieboligen i den omhandlede lejeperiode. Klageren tilføjer, at indklagede den 21. juli 2019 telefonisk meddelte klageren, at man ikke kunne/ville gøre mere for at fjerne eller afhjælpe lugtgenerne.

Om klagepunktet vedrørende poolens tilstand anfører klageren, at han gjorde dette gældende over for indklagede den 25. juli 2019, og ikke den 24. juli 2019. Klageren anfører, at poolen blev tilset en enkelt gang i løbet af ugen, og at indklagedes medarbejder lagde en klortablet men derudover ikke foretog nogen rensning eller rengøring. Klageren tilføjer, at pågældende medarbejder også skulle have været i lejligheden den



København den 27. maj 2020

27. juli 2019 kl. 10:00 i forbindelse med klagerens afrejse. Medarbejderen gav imidlertid ikke møde, hvilket forsinkede afrejsen.

For så vidt angår klagerens ankomsttidspunkt anfører klageren, at han ankom kl. 16:00, og at der af ordre-bekræftelsen alene fremgik et vejledende ankomsttidspunkt, som var kl. 18:00. Klageren tilføjer, at denne i øvrigt telefonisk afstemte ankomsttidspunktet med indklagede forud for ankomsten.

Klageren har til sin replik vedlagt en udskrift fra en vejrtjeneste, hvor det fremgår, at der faldt 0 mm nedbør i Saint Tropez i perioden fra den 10. juli 2019 til klagerens ankomst den 20. juli 2019.

Klageren gør gældende, at eventuel bevisusikkerhed i forbindelse med klagepunktet vedrørende lugtgener ikke skal komme klageren til skade.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren at frafalde sit krav om betaling af 150,00 Euro for slutrengøring.

Indklagede gør gældende, at klageren ved sin ankomst til ferielejligheden den 20. juli 2019 udelukkende klagede over lugtgenerne. Dette skete mundtligt til indklagedes medarbejder på stedet og derefter samme dag per telefon. Indklagede tilføjer, at de øvrige forhold først blev rapporteret via klagerens advokat efter opholdet.

For så vidt angår klagerens henvendelse til indklagede den 24. juli 2019 anfører indklagede, at klageren klagede over uklarhed i poolen, og at dette blev udbedret den 25. juli 2019. Indklagede anfører, at uklarheden i vandet skyldtes, at mængden af fedt i filtrene var usædvanlig høj, formentlig på grund af klagerens brug af solcreme. Vandet i poolen var imidlertid stadig så klart, at man kunne se bunden. Indklagede tilføjer, at de målte værdier – herunder pH-værdien – i øvrigt var normale.

Om klagepunktet vedrørende rengøringstilstanden anfører indklagede, at klageren ankom for tidligt, hvorfor indklagede stadig var i gang med at rengøre lejligheden.

Om klagepunktet vedrørende fugtigheden i lejligheden anfører indklagede, at der den 20. juli 2019 havde været et voldsomt regnvejr i området, og at luftfugtigheden generelt er højere i underetagen af huse, der, som det omhandlede, ligger på en skråning. Indklagede afviser i denne forbindelse, at den af klageren vedlagte vejrudsigt for perioden har nogen værdi, eftersom ferieboligen ligger over 10 km fra Saint Tropez. Indklagede tilføjer, at voldsomt uvejr mellem bjerge og havet kan ramme meget lokalt.

#### **Vedlagt sagsmateriale**

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



København den 27. maj 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.

Efter de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at klageren i forbindelse med sin ankomst til feriehuset klagede over lugt- og fugtproblemer til indklagedes repræsentant, som var til stede i feriehuset på dette tidspunkt, men at denne ikke kunne konstatere, at det lugtede fugtigt eller, at der i øvrigt var lugtgener. Det må herefter lægges til grund, at indklagede har forholdt sig til klagepunktet ved sin repræsentants tilstedeværelse. Indklagede har i den forbindelse gjort gældende, at problemerne kunne skyldes meget høj luftfugtighed eller lugt fra det produkt, som gulvene var blevet behandlet med i forbindelse med hovedrengøringen.

Klageren har ikke i forbindelse med sin klage dokumenteret fugtskader eller andre forhold, som kunne forklare lugtgener i feriehuset.

Ankenævnet finder herefter ikke, at klageren har godtgjort, at eventuelle lugtgener har været af en art eller forårsaget af forhold, som kan betegnes som en mangel ved feriehuset.

For så vidt angår poolen lægger ankenævnet til grund, at klageren under opholdet klagede over, at denne var beskidt. Det må i den forbindelse lægges til grund, at indklagede straks foretog relevant afhjælpning af dette klagepunkt.

Klageren har ikke godtgjort, at han under opholdet har klaget over andre mangler ved feriehuset end de ovenfor anførte. Klageren er imidlertid forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår. Ankenævnet kan derfor ikke give klageren medhold for så vidt angår de øvrige punkter, der er anført i klagen.

Efter det anførte kan ankenævnet således ikke give klageren medhold i nogen del af klagen.

Henset til, at ankenævnet ikke kan give klageren medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 27. maj 2020

P.G. Jensen  
Formand

Nicklas R.A.  
Sekretariatschef