



København den 8. september 2021

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøring, lugtgener og fugt.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Thorkild Carøe, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



København den 8. september 2021

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 9280 Storvorde
Aftaledato	Den 27. maj 2020
Lejeperiode	Den 18.- 25. juli 2020
Klage indgivet til nævnet	Den 8. august 2020
Reklameret til indklagede	Den 19. juli 2020
Pris	9.730 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til feriehuset den 18. juli 2020, at der var lugtgener i feriehuset. Klageren erfarede, at feriehuset generelt lugtede indelukket, og at feriehusets havestue lugtede af tis.

Klageren erfarede den efterfølgende dag, at feriehuset led af rengøringsmangler, herunder

- fluelort på loftet,
- spindelvæv,
- beskidte vægge, og
- løsnet tapet på grund af høj luftfugtighed.

Klageren forsøgte at kontakte indklagede telefonisk dagen efter sin ankomst til feriehuset uden for indklagedes almindelige åbningstid. Klageren lagde en besked via voicemail kl. 7.13, hvori klageren klagede over lugtgenerne i feriehuset.

Indklagede sendte en servicemedarbejder ud til feriehuset samme dag den 19. juli 2020. Indklagedes servicemedarbejder brugte en særlig lugtfjerner i feriehuset.

Den 20. juli 2020 klagede klageren til indklagede over, at der fortsat var lugtgener i feriehuset, at der var høj luftfugtighed i feriehuset, og at feriehuset led af rengøringsmangler. Indklagede fik en anden servicemedarbejder til at tilse feriehuset.

Senere den 20. juli 2020 kontaktede klageren indklagede på ny, og indklagede informerede klageren om, at ejeren af feriehuset ville komme forbi feriehuset.

Klageren kontaktede indklagede endnu en gang den 20. juli 2020. Klageren fik fat i en medarbejder i Hamburg, som fortalte, at klageren skulle vente til kl. 18.00 med at forlade feriehuset, fordi ejeren af feriehuset ikke kunne være bekendt at komme forbi efter dette tidspunkt.

Klageren var ligeledes i kontakt med ejeren af feriehuset, som meddelte, at denne kunne komme forbi sent aften eller dagen efter.

Klageren forlod feriehuset den 20. juli 2020 efter kl. 18.00.



København den 8. september 2021

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår, at indklagede skal tilbagebetale lejebeløbet på 9.730 kr.

Klageren gør gældende, at feriehuset led af lugtgener, navnlig i feriehusets havestue. Klageren forsøgte selv at fjerne lugtgenerne på ankomstdagen den 18. juli 2020 ved at lufte ud i feriehuset. Indklagedes afhjælpning den efterfølgende dag varede efter klagerens overbevisning et par timer.

Klageren gør gældende, at der var en meget høj luftfugtighed i feriehuset, hvilket klagerens babyalarm viste. Efter klagerens overbevisning er det løsnede tapet dokumentation for, at der er fugtproblemer.

Klageren gør desuden gældende, at feriehuset led af rengøringsmangler, f.eks. spindelvæv og fluelort. Disse mangler blev først opdaget dagen efter ankomsten, dvs. den 19. juli 2020, fordi klageren ankom sent dagen før, og fordi klageren og dennes medferierende var trætte efter 4 timers kørsel.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilkendegivet, at klageren ikke er berettiget til kompensation, eftersom klageren selv har valgt at forlade feriehuset før endt ophold.

I forhold til klagerens reklamation den 19. juli 2020 over lugtgener i feriehuset bemærker indklagede, at en servicemedarbejder var ved feriehuset denne dag. Indklagedes servicemedarbejder bemærkede ikke nogen lugtgener i feriehuset, men servicemedarbejderen brugte af hensyn til klageren en særlig duftspray, som indkapsler potentielle lugtgener. Duftsprayen skulle efter indklagedes overbevisning være meget effektiv.

For så vidt angår klagerens reklamation den 20. juli 2020 over lugtgener bemærker indklagede, at en anden servicemedarbejder tilså feriehuset denne dag. Denne anden servicemedarbejder konstaterede ligeledes, at der ingen lugtgener var i feriehuset. Indklagede kontaktede ligeledes feriehusets ejer for at få denne til at tilse feriehuset, da det er ejeren af feriehuset, som selv passer huset. Indklagede gør gældende, at klageren har meddelt ejeren af feriehuset, at man ikke ville vente på ejerens besøg.

Indklagede gør gældende i forhold til fugtgenerne i feriehuset, at feriehusets beliggenhed i første parket til hav og fjord er en naturlig årsag til en anden luftfugtighed.

I forhold til rengøringsmanglerne i feriehuset gør indklagede gældende, at klageren på intet tidspunkt under opholdet har reklameret over dette. I den forbindelse henviser indklagede til, at denne ifølge lejevilkårene skal underrettes umiddelbart efter indflytning.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 8. september 2021

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve, mails og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Ankenævnet kan ikke – mod indklagedes modsatte oplysninger - lægge til grund, at klageren reklamerede over utilstrækkelig rengøring, før klageren havde forladt feriehuset den 20. juli 2020, ca. kl. 18-18.30. Efter punkt 6 i lejevilkårene skal reklamationer vedrørende rengøring meddeles umiddelbart efter indflytning. Klager kan derfor ikke gøre mangelsbeføjelser gældende i relation til eventuel utilstrækkelig rengøring.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren reklamerede over lugtgener den 19. og 20. juli 2020. Indklagede forholdt sig til klagerens reklamation ved at sende to servicemedarbejdere til feriehuset henholdsvis den 19. juli og den 20. juli. Indklagede har oplyst, at begge servicemedarbejdere uafhængigt af hinanden ikke kunne konstatere lugtgener i feriehuset. Ankenævnet finder ikke, at klager har dokumenteret fugtskader eller andre forhold, som kunne forklare lugtgener i feriehuset, og klageren har således ikke godtgjort, at eventuelle lugtgener har været af en art, som kan betegnes som en mangel ved feriehuset.

Ankenævnet giver derfor ikke klageren medhold.

Idet ankenævnet ikke giver klageren medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klageren medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 8. september 2021

Jette-Marie Sonne
Formand

Nikolaj Nielsen
Sekretariatschef