



København den 23. februar 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Byggematerialer omkring feriehuset, manglende rengøring mv.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Marianne Washeim, feriehusudlejer
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 23. februar 2022

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 3250 Gilleleje
Aftaledato	Den 31. maj 2020
Lejeperiode	Den 1. august 2020 – 8. august 2020
Klage indgivet til nævnet	Den 7. august 2020
Reklameret til indklagede	Den 1. august 2020
Pris	3.640 euro

Kort sagsfremstilling

Ved sin ankomst til feriehuset den 1. august 2020 fandt klageren, at der var flere forhold vedrørende rengøringsstanden samt udenomsarealerne, der ikke var som forventet, herunder

- At store dele af indgangsområdet samt siderne af huset ikke var færdigbygget
- At atriumgården ikke var færdig, og fliserne lå med store mellemrum med fare for at falde
- At der manglede håndtag på låger og udvendige døre
- At der udelukkende var to liggestole, når huset var beregnet til 16 personer
- At huset ikke var rengjort – særligt køkken og badeværelser fremstod beskidte og uhygiejniske med blandt andet hår på badeværelserne, insekter i køkkenskabene, beskidte vinduer mv.

Klageren reklamerede til indklagede på ankomstdagen den 1. august 2020. Indklagede lovede ifølge klageren, at der ville blive foretaget en efterrengøring samme aften, og at der dagen efter søndag 2. august 2020 ville komme en repræsentant fra indklagedes kontor, så klageren og indklagede sammen kunne besigtige husets rengøringsstand. Dette blev ifølge klageren lovet til trods for, at kontoret normalt havde lukket om søndagen. Indklagede har bestridt, at indklagede lovede en sådan gennemgang, da kontoret er lukket om søndagen.

Klageren forlod feriehuset den 1. august 2020, da de ikke ønskede at overnatte i et feriehus i den stand. Klageren kom tilbage til feriehuset dagen efter den 2. august 2020, hvor indklagede havde foretaget afhjælpning i form af efterrengøring. Da klageren ankom til feriehuset, syntes klageren fortsat, at rengøringen var mangelfuld. Klageren ønskede at blive omplaceret til et andet feriehus, hvilket indklagede afviste.

Klageren forlod permanent feriehuset søndag 2. august 2020, idet huset på ingen måde ifølge klageren levede op til dennes forventninger i forhold til rengøringsstandarden og på grund af byggerod.

Parternes krav og begrundelser

Klageren har påstået, at indklagede skal tilbagebetale lejebeløbet på 3.640 euro.

Klageren har gjort gældende, at ferieboligen ikke svarede til feriehuset, som det var markedsført på indklagedes hjemmeside. Klageren mener ikke, at feriehuset var færdigbygget og klar til udlejning. Klageren har bekræftet, at han ved udlevering af nøglen på indklagedes kontor fik oplyst af indklagede, at der var byggerod på grunden, og indklagede viste billeder af dette til klageren.

Klageren har desuden gjort gældende, at de stod uden anden mulighed end at acceptere nøgleudleveringen, da de ikke fik stillet et andet alternativ til rådighed på dagen for nøgleoverdragelsen.



København den 23. februar 2022

Klageren forsøgte at blive omplaceret uden held.

Klageren har yderligere gjort gældende, at indklagedes medarbejder lovede klageren, at der ville blive sendt en repræsentant ud fra indklagedes kontor søndag den 2. august 2020 for at foretage en besigtigelse af feriehusets rengøringsstand, hvilket imidlertid ikke skete.

Desuden har klageren anført, at rengøringsmanglerne ikke blev afhjulpet.

For så vidt angår byggerod omkring feriehuset har klageren oplyst, at huset var omkranset af en byggeplads, og der lå byggemateriale på grunden.

Klageren fik ødelagt en uges ferie og har haft dobbelt udgifter til alternativ overnatning.

Klageren har anført, at indklagede har tilsidesat god markedsføringsskik.

Slutteligt har klageren gjort opmærksom på, at der udelukkende var to liggestole til et hus med plads til 16 personer, hvilket ifølge klageren ikke er tilstrækkeligt.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren tilbagebetaling af 162 euro for rengøringsmanglerne samt depositum på 70 euro retur, i alt 232 euro.

Indklagede har gjort gældende, at klageren på ankomstdagen inden overdragelse af nøglen til ferieboligen blev oplyst om, at der på grunden stadig var byggematerialer, og klageren fik fremvist fotos heraf. Dette gjorde indklagede tydeligt klageren opmærksom på, og ifølge indklagede var det intet problem for klageren, som tog imod nøglen til ferieboligen.

Indklagede har desuden oplyst, at det er ubestridt, at rengøringen i ferieboligen var mangelfuld ved klagerens ankomst. Indklagede henviser i den forbindelse til lejebetingelsernes § 7 angående indklagedes afhjælpningsret. Indklagede anførte i mail af 3. august 2020, at det var ærgerligt, at afhjælpningen af rengøringsmanglerne ikke var 100 % i orden.

For så vidt angår klagerens påstand om, at en kontomedarbejder ville være til stede i feriehuset søndag den 2. august 2020, har indklagede anført, at dette ikke er korrekt, da kontoret er lukket om søndagen.

Indklagede er ikke enig i, at feriehuset ikke var færdigbygget. Der manglede udelukkende at blive fjernet byggematerialer, da udendørsområdet ikke var helt færdigt. I forhold til punktet omhandlende fliserne har indklagede anført, at årsagen hertil var, at ejeren var ved at anlægge en særlig have, hvilket indklagede havde oplyst klageren om. Indklagede tilføjer til sagen, at haven ved indgangspartiet ikke var en del af lejekontrakten og desuden heller ikke nævnt i huspræsentationen.

Vedrørende klagepunktet i relation til for få liggestole har indklagede henvist til praktisk info på indklagedes hjemmeside, hvoraf fremgår, at det ikke altid er således, at antallet af havestole svarer til det antal personer, der må bo i feriehuset.



København den 23. februar 2022

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Fotos
- Svarskrift
- Replik
- Duplik
- Korrespondance med indklagede om video og billeder



København den 23. februar 2022

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 finder, at klageren har godtgjort, at der ved ankomst til feriehuset var byggerod på grunden i et ikke acceptabelt omfang, og at det ikke tydeligt fremgik af annonceringsmaterialet – herunder af de fotos, der lå på hjemmesiden, da lejeaftalen blev indgået – at der var byggerod på grunden i det af klageren oplyste og til dels dokumenterede omfang. Det er i denne henseende uden betydning, hvad indklagede oplyste om byggerod ved klagerens afhentning af nøglen på indklagedes kontor på ankomstdagen, idet det afgørende tidspunkt for vurderingen er tidspunktet for indgåelse af lejeaftalen.

Ankenævnet finder, at manglerne er så væsentlige, at klageren har været berettiget til at ophæve lejeaftalen og derved få tilbagebetalt det fulde beløb.

Ankenævnet giver således klageren fuldt medhold, således at indklagede skal tilbagebetale 3.872 euro, hvoraf 3.640 euro udgør lejebeløbet, 162 euro udgør beløbet for slutrengøring, og 70 euro udgør depositum.

Idet klageren får medhold i klagen, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 40 euro.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for ankenævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 1885 af 8. december 2020, og § 31 i ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen – i det omfang det ikke allerede er sket – tilbagebetale klageren 3.872 euro.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 40 euro til klageren.

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 23. februar 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Marianne Christensen
Sekretariatschef