



København den 23. februar 2022

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Rengøringsstanden, strømafbrydelser i poolområdet 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

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 7770 Vestervig
<b>Aftaledato</b>	Den 22. januar 2021
<b>Lejeperiode</b>	Den 21. februar 2021 – 25. februar 2021
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 18. marts 2021
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 22. februar 2021
<b>Pris</b>	2.664 kr.

### Kort sagsfremstilling

Ved sin ankomst til feriehuset den 21. februar 2021 fandt klageren, at der var flere forhold vedrørende rengøringen, slidt inventar samt problemer med strømforsyning, som ikke var som forventet, herunder

- At der var tegn på skimmelangreb i store dele af huset og pool-området
- At der var gammelt spindelvæv på værelser og i saunaen
- At der var problemer med myrer i pool-området
- At der var et afløb, der ikke fungerede i brusenichen i pool-området
- At der var meget slidte møbler samt slidte og ødelagte gardiner med mange pletter
- At emhætten var beskidt
- At udendørsterrassen havde meget dårlige brædder og skruer, der stak op
- At der var rester efter insekter på vægge i flere værelser
- At vandtrykket i det ene brusebad var meget dårligt, og brusebadet af den årsag var uanvendeligt
- At badeværelset på 1.sal lugtede af afløb og af denne grund ikke kunne anvendes
- At røgsuger/ventilationen ved pejsen på 1. sal ikke fungerede

På ankomstdagen den 21. februar 2021, kl. 18.30, slog relæet til pool-området fra. På grund af det sene tidspunkt, og da indklagedes kontor var lukket, reklamerede klageren dagen efter kl. 10.

Senere den 21. februar 2021 konstaterede klageren, at der ingen varme var i værelserne, og klageren skiftede derfor selv to sikringer, som var sprunget. Dette hjalp dog ikke på problemet, da det senere viste sig, at radiatorerne ikke virkede. Denne fejl blev afhjulpet af indklagede den 23. februar 2021.

Den 22. februar 2021 ankom en elektriker til feriehuset i forbindelse med foretagelse af en vandprøve. Dette var klager blevet lovet af indklagede, da vandet burde være kontrolleret inden klagerens ankomst til feriehuset. Poolen blev rensat af indklagedes medarbejder, hvilket resulterede i, at klageren ikke kunne benytte denne i tre timer bagefter.

Da klageren senere samme dag den 22. februar 2021 tændte for saunaen, slog relæet fra, og indklagede lovede klageren, at de ville sende en elektriker dagen efter til afhjælpning af problemet. Indklagede sendte i mellemtiden en servicemedarbejder ud til ferieboligen, som slog relæet til. Samme dag slog relæet fra igen, og indklagedes servicemedarbejder udbedrede igen fejlen.

### Parternes krav og begrundelser

**Klageren** har påstået, at indklagede skal kompensere klager med 3.000 kr. til dækning af manglerne i feriehuset.



København den 23. februar 2022

Klageren har gjort gældende, at husets stand ikke stemmer overens med feriehusets annonceringsmateriale.

Klageren har desuden gjort gældende, at husets badefaciliteter ikke kunne benyttes optimalt i tre dage i løbet af opholdet – den 21., 22. og 23. februar 2021 – på grund af de anmeldte fejl.

Klageren har yderligere gjort gældende, at husets pool blev rensset i løbet af ferieopholdet, hvilket skulle have været gjort inden ankomst. Klageren mistede dermed tre timers anvendelse af poolen.

Endelig har klageren anført, at husets rengøringsstand var meget ringe, og inventar ude som inde bar præg af slitage.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse kulancemæssigt tilbudt klageren at tilbagebetale 1.800 kr., hvori er indeholdt en slutrengøring til 1.500 kr.

Indklagede har gjort gældende, at ferieboligen er fra 1976 og sidst renoveret for 10 år siden. Dermed er huset ikke nyt, hvilket også kan ses på billederne i husbeskrivelsen.

Indklagede har desuden oplyst, at i huse med egen pool kan indeklimaet være fugtigere, hvilket kan føre til uundgåelige misfarvninger i huset.

For så vidt angår rengøringsstanden har indklagede anført, at huset ikke hovedrengøres mellem hvert lejemål, men rengøres normalt. Det er udelukkende i forbindelse med hovedrengøringen, som udføres 1-2 gange årligt uden for sæson, at hårde hvidevarer, skuffer, skabe og meget andet rengøres, lige som huset gennemgås for slitage og defekter.

I forbindelse med strømforsyningen har indklagede gjort gældende, at de problemer, der resulterede i manglende varmt vand med den følge, at spa og sauna ikke kunne anvendes i en dag, blev afhjulpet hurtigst muligt.

## **Vedlagt sagsmateriale**

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



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.

Det kan lægges til grund, at der ved klagerens ankomst til feriehuset var rengøringsmangler, svigtende strømforsyning i pool-området samt mangel på varme i el-radiatorerne. Ankenævnet lægger til grund, at der i forbindelse med klagerens overtagelse af lejemålet således var en række forhold, der kan betegnes som mangler.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket fremgår af indklagedes lejebetingsbetingelser. Efter at klageren havde reklameret, foretog indklagede afhjælpningsforsøg ved at reparere strømforsyningen samt el-radiatorerne. Rengøringsmanglerne blev ikke afhjulpnet, men klageren blev tilbudt en kompensation på 1.500 kr., svarende til en slutrengøring, til dækning af denne mangel. Klageren har i løbet af ferieopholdet blandt andet ved rensning af pool samt udbedring af strømproblemer måttet undvære at anvende pool-området.

Indklagede har tilbudt klageren kompensation på i alt 1.800 kr., hvilket inkluderer 1.500 kr. for slutrengøring.

Henset til omfanget og karakteren af manglerne og det faktum, at klageren måtte undvære at anvende pool-området i kortere perioder under ferieopholdet, finder ankenævnet efter en samlet skønsmæssig vurdering, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag, som kan fastsættes til i alt 300 kr. Hertil kommer nedslag med 1.500 kr. på grund af rengøringsmangler, i alt 1.800 kr., som indklagede inden klagesagens indbringelse har tilbudt klager.

Ankenævnet giver derfor ikke klageren medhold.

Idet ankenævnet ikke giver klageren medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Ankenævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klageren medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 23. februar 2022

Jette-Marie Sonne  
Formand

Marianne Christensen  
Sekretariatschef