



København den 30. maj 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Pool-temperatur, strømforbrug

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening
Thorkild Carøe, feriehusudlejer



København den 30. maj 2022

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 6857 Blåvand
Aftaledato	Den 27. februar 2021
Lejeperiode	Den 27. marts 2021 til den 2. april 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 27. maj 2021
Reklameret til indklagede	Den 28. marts 2021
Pris	12.944 kr.

Kort sagsfremstilling

Ved ankomst den 27. marts 2021 konstaterede klager, at temperaturen i poolen var meget lav. Klager forsøgte forgæves at kontakte indklagedes lokalkontor samme dag.

Klager kontaktede indklagedes lokalkontor om morgenen den 28. marts 2021, og indklagede sendte samme dag en medarbejder ud til huset. Medarbejderen konstaterede, at temperaturen som beskrevet af klager var for lav, og medarbejderen skruede derfor op for temperaturen.

Dette afhjalp imidlertid ikke problemet, og klager ringede derfor igen mandag den 29. marts 2021 til indklagedes lokalkontor. En anden medarbejder blev sendt ud til poolhuset samme dag. Medarbejderen forklarede ifølge klager, at det opvarmede vand i poolen hidtil var løbet ud og var blevet erstattet af koldt indløbende vand, og at det var derfor, poolen ikke var blevet varm. Medarbejderen korrigerede problemet, og fra om morgenen den 30. marts 2021 og resten af opholdet havde poolen en tilfredsstillende temperatur.

Den 1. april 2021 sendte klager en mail til indklagede med et udspil til kompensation.

Indklagede svarede den 2. april 2021. Indklagedes administrative medarbejder kunne dog ikke selvstændigt godkende en eventuel kompensation og sendte det derfor videre i indklagedes system.

Den 29. april 2021 rykkede klager for svar på mail af 1. april 2021. Samme dag tilbød indklagede en kompensation på 1.300 kr. Den 17. maj 2021 tilbød indklagede yderligere at kompensere for det forgæves strømforbrug med i alt 798 kr., dvs. en samlet kompensation på 2.098 kr.

Klager var ikke tilfreds med det tilbudte og klagede derfor til indklagedes hovedkontor den 29. juni 2021. Indklagede tilbød i den forbindelse at forhøje kompensationen med yderligere 1.500 kr. til i alt 3.598 kr.

Den 23. juli 2021 afviste klager endeligt indklagedes tilbud.

Parternes krav og begrundelser

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 7.407,04 kr.

Klager har gjort gældende, at klager havde lejet et poolhus i 138 timer, hvoraf poolen fungerede i de 74 timer og ikke kunne anvendes i 64 timer. Lejen udgør 12.664 kr. for 138 timer, svarende til 91,76 kr./time. I det poolen ikke kunne anvendes i 64 timer ud af de 138 timer, skal lejen reduceres med (64 timer x 91,76 kr.) 5.872,64 kr. Dertil kommer ekstra forbrug af strøm, som klager har udregnet til 1.534,40 kr. mindre end beregnet. Samlet set udgør disse beløb 7.407,04 kr.



København den 30. maj 2022

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager 3.598 kr., svarende til ca. 28 % af lejebeløbet. Af dette beløb udgør 2.800 kr. kompensation for lav temperatur i poolen, og 798 kr. udgør kompensation for strømforbrug.

Indklagede har påpeget, at kompensation som krævet af klager vil svare til 57 % af lejen, og at lejer, bortset fra poolen, havde fuld brug af husets øvrige faciliteter i den tid, hvor poolen var for kold til at anvende. At poolen ikke var varm nok, berettiger ikke til en kompensation på 100 % af lejebeløbet for den tid, poolen var kold.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 30. maj 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 er godtgjort, at temperaturen i poolen fra den 27. marts 2021 og indtil tirsdag den 30. marts 2021 om morgenen var for lav. Dette må anses for at være en væsentlig mangel. Som følge heraf er klager berettiget til et forholdsmæssig afslag i lejen.

Efter en samlet vurdering kan afslaget for manglende opvarmning af poolen skønsmæssigt fastsættes til ca. 28 % af lejeprisen, herunder godtgørelse for den skønnede merudgift til elforbrug, som har været nødvendig for den forgæves opvarmning af poolen fra lørdag den 27. marts 2021 og indtil tirsdag den 30. marts 2021 om morgenen. Det forholdsmæssige afslag samt godtgørelse for elforbrug kan således passende fastsættes til 3.598 kr., svarende til det beløb, indklagede har tilbudt klager inden klagesagens indbringelse.

Idet ankenævnet ikke giver klager medhold i klagen udover det, som indklagede allerede inden klagesagens indbringelse har tilbudt klager, bliver klagegebyret ikke tilbagebetalt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 30. maj 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef