



København den 30. maj 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, mangler ved pool-bord, dørhåndtag, parasol, uoverensstemmelse med annonceringsmaterialet mv.

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: 9560 Hadsund
Aftaledato	Den 30. januar 2021
Lejeperiode	Den 17. juli 2021 – 24. juli 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 18. august 2021
Reklameret til indklagede	Den 17. juli 2021
Pris	12.520 kr.

Kort sagsfremstilling

Klager fandt ved sin ankomst til feriehuset den 17. juli 2021, at feriehuset fremstod med rengøringsmangler og forskellige andre mangler:

- Rengøringsmangler
 - Muggen lugt i både bryggers og badeværelse, som umuliggjorde anvendelse af husets jacuzzi
 - Grillen var beskidt og med gamle madrester
- Annonceringsmangler
 - Husets annoncering som en liebhaverferie levede ikke op til virkeligheden
- Diverse
 - Pool-køerne i huset var defekte
 - Pool-bordets dug var beskadiget
 - Dartpilene var i stykker
 - Dørhåndtaget i havedøren var i stykker og faldt ud
 - Parasollen i haven kunne ikke slås op
 - Grillbørsten var så nedslidt, at den var uanvendelig

Klager forsøgte på ankomstdagen den 17. juli 2021 at tage kontakt med indklagede, men indklagedes kontor var lukket og åbnede først dagen efter. Klager sendte herefter i tidsrummet kl. 19.01-20.45 en sms-klage over rengøringsmangler, mangler ved pool-bord og pool-køer samt dartspil og dørhåndtag.

Indklagede sendte dagen efter ankomst, den 18. juli 2021, en rengøringsmedarbejder ud til feriehuset. Ved den lejlighed oplyste klager angiveligt indklagedes medarbejder om lugtgenerne på badeværelset samt den ikke vedligeholdte grill, og vedkommende lovede at gøre noget ved problemet.

Efter afhjælpningen fandt klager, at der var blevet gjort rent, men at de øvrige mangler ikke var blevet udbedret.

En del af klagers klagepunkter blev som anført anmeldt via en sms på ankomstdagen mellem kl. 19.01-20.45 med vedhæftede billeder. Indklagedes klagetelefon kan imidlertid ikke modtage billeder (mms), så indklagede blev først opmærksom på forholdene, da klager efter afrejse fra feriehuset sendte en mail med billeder.

For så vidt angår klagepunktet med parasollen blev dette først anmeldt til indklagede ved ovennævnte mail efter klagers afrejse fra feriehuset.



København den 30. maj 2022

Parternes krav og begrundelser

Klager har påstået, at indklagede skal refundere minimum halvdelen af lejebeløbet, svarende til 6.260 kr.

Klager har gjort gældende, at klager indrapporterede klagepunkterne via sms med tilhørende fotos til indklagede på et telefonnummer, som fremgik af en velkomst-sms til klager. På et opslag i feriehuset fremgik desuden, at klager skulle give besked, såfremt der var udstyr, der var ødelagt, men det fremgik ikke, hvordan beskeden skulle gives.

Klager har desuden gjort gældende, at indklagede ikke reagerede på nogle af de klagepunkter, som klager havde oplyst til servicemedarbejderen, hvorfor klager ikke mente, at det kunne svare sig at kontakte indklagede under opholdet i feriehuset med flere klagepunkter, da det ikke nyttede, men at de i stedet ville vente til efter deres hjemkomst.

Klager er desuden af den opfattelse, at feriehusets annoncering i forhold til billeder og beskrivelse ikke harmonerede med det feriehus, som klager ankom til.

Indklagede har før klagesagens indbringelse tilbudt klager en kompensation med 1.000 kr. pr. kulance.

Indklagede har gjort gældende, at de har udstyr som billardkøer og darpile samt servicefolk ansat til at løse småopgaver i husene. Imidlertid kendte de ikke til disse forhold, idet indklagedes sms-service ikke kunne modtage billeder.

Indklagede har desuden gjort gældende, at fejl og mangler skal sendes på skrift i medfør af § 6 i indklagedes lejevilkår.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 30. maj 2022

Ankenævnets bemærkninger

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

Det er godtgjort, at feriehuset ved klagers ankomst var behæftet med rengøringsmangler og andre mangler ved pool-bord, pool-køer, dartpile mv.

Klager er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket fremgår af lejebetingselserne.

Det kan lægges til grund, at indklagede formåede at afhjælpe rengøringsmanglerne inden for rimelig tid.

Med hensyn til om en sms-besked opfylder punkt 6 i indklagedes lejebetingselser om kravet om skriftlighed, er det ankenævnets opfattelse, at "skriftlighed" må forstås således, at også en sms inklusive billeddokumentation opfylder dette krav. Hertil kommer, at det af indklagedes velkomst-sms fremgår: "... kontakt os endelig, hvis vi kan hjælpe med at gøre jeres ophold bedre! ...". Nederst i indklagedes sms-besked fremgår et telefonnummer, et sms-nummer og en mailadresse. Ankenævnet finder, at dette tillige har givet klager en berettiget forventning om, at hun kunne klage på sms, herunder sende billeddokumentation.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en compensation på 1.000 kr.

Da ikke alle mangler blev afhjulpet i lejeperioden, er klager berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 1.875 kr., svarende til ca. 15 % af lejen, for veldokumenterede mangler vedrørende dartspil, pool-bord med tilbehør mv.

Ankenævnet finder ikke efter de foreliggende oplysninger grundlag for at anse annonceringen for misvisende, da der er tale om forhold af subjektiv karakter. Ankenævnet afviser desuden klagen for så vidt angår de påståede mangler, som der ikke er reklameret over under opholdet. Dette beror på, at klager for så vidt angår sådanne mangler – ved ikke at have klaget under sit ophold i feriehuset – ikke har givet indklagede mulighed for at afhjælpe eventuelle mangler.

Idet klager får delvist medhold, bliver klagegebyret tilbagebetalt.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling. Ankenævnet henviser til § 8 i bekendtgørelse nr. 413 af 4. april 2022 om gebyrer ved godkendte private klage- eller ankenævn, og § 31 i vedtægterne for Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal – i det omfang det ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 1.875 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 300 kr.

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



København den 30. maj 2022

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 30. maj 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef