



København den 30. maj 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, rod rundt om feriehuset, overensstemmelse i markedsføringsmaterialet m.v.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

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



København den 30. maj 2022

| | |
|----------------------------------|--|
| Aftalen vedrører | Leje af feriehus beliggende: 6950 Ringkøbing |
| Aftaledato | Den 1. februar 2021 |
| Lejeperiode | Den 4. marts 2021 – 12. marts 2021 |
| Klage indgivet til nævnet | Den 9. april 2021 |
| Reklameret til indklagede | Den 8. marts 2021 |
| Pris | 6.326 kr. |

Kort sagsfremstilling

Ved sin ankomst til feriehuset den 4. marts 2021 fandt klager, at der var flere forhold ude som inde, der ikke var som forventet, herunder

- Udendørs:
 - Fyldt affaldsspand
 - Gennemtæret parabol, som faldt ned
 - Rusten udendørs varmepumpe, dog funktionel
 - Snavset terrasse
 - Manglende dørgreb på udhuset
 - Rustne beslag og hængsler på stort set alle vinduer
 - Vinduerne ud mod klitterne utætte, så det regnede ind
 - Gaffatape anvendt som tætningsliste ved det store badeværelse
 - 2 grill fyldt med aske samt den ene med råddent/muggent efterladenskab på grillristen
- Indvendigt:
 - Dørgreb til værelse manglede, og dørgreb til mellemgangen var ved at falde af
 - Sengehylde ved seng var rykket ud af væggen og stod på gulvet
 - Radiator på et af værelserne var rykket ud af væggen og stod på gulvet
 - Rullegardin på det ene af værelserne kunne ikke rulles op/ned
 - De to lamper over spisebordet var ikke ens (stor/lille). Afbryder med lysdæmper, men de anvendte pærer var ikke til lysdæmper, da de blinkede
 - Elstik i midten af "buen" under vinduet virkede ikke, formentlig på grund af vand
 - Der var masse forskellige tallerkner og spisebestik og nok til 12 personer, dog kun 5-6 æggebægre, 5-6 snapseglasser, 5 kaffekrus og ingen saks i huset
 - Brødkrummer i skab ved brødrister og ovnen
 - Sofaen var ikke støvsuget og fyldt med sand
 - Beskidt ovn
 - Kaffemaskinen var usædvanlig langsom og lavede kun lunken kaffe
 - Tørretumbleren larmede, som var det en dieselmotor
 - Vandhanen i håndvasken på det lille badeværelse manglede yderste del, hvor filteret sidder, hvilket gjorde at vandet sprøjtede ud til alle sider
 - Vandhanen i håndvasken i køkkenet manglede en del af filteret i den yderste del, hvilket gjorde at vandet sprøjtede ud
- Pool-området:
 - Sort mug hele vejen rundt langs bunden af vinduerne



København den 30. maj 2022

- Markedsføring:
 - 50 meter til havet passer ikke
 - Dårligt vedligeholdt læ-mur ud mod p-pladsen

Parternes krav og begrundelser

Klager har påstået refusion af depositum på 2.600 kr. og kreditering af afregning for strøm med 1.234,07 kr.

Klager har gjort gældende, at indklagede ved nøgleafleveringen den 12. marts 2021 bad klager om at sende en mail med klagepunkterne. Klager har desuden gjort gældende, at klager ankom på ankomstdagen kl. 15.00, og at klager havde lejet feriehuset med det formål at fejre klagers fødselsdag, og det derfor ikke var muligt straks at udarbejde mangelliste og åbne feriehuset for håndværkere, rengøringsfolk mv., imens de fejrede fødselsdagen. Feriehuset burde have stået klar på ankomsttidspunktet. Klager oplyste desuden husets pool-mand om manglerne med de utætte vinduer, hvor regnen stod ind.

Indklagede har ikke tilbudt klager nogen form for compensation inden klagesagens indbringelse.

Indklagede har gjort gældende, at klager ikke ved ankomst eller snarest efter henvendte sig til indklagede, og at indklagede derfor ikke har haft mulighed for at afhjælpe manglerne.

Klager henvendte sig først telefonisk den 8. marts 2021, men udelukkende med en klage over, at skraldespanden var overfyldt. Indklagede fik ikke under opholdet andre henvendelser fra klager. Indklagede sørgede for afhjælpning af den overfyldte skraldespand den 8. marts 2021. Eventuelle mangler ville være blevet udbedret under klagers ophold i feriehuset, hvis indklagede var blevet oplyst herom.

Indklagede har henvist til punkt 11 i lejebetingelserne, hvoraf fremgår, at reklamationer over skader og mangler skal fremsættes hurtigst muligt og senest 72 timer fra lejeperiodens begyndelse eller efter konstatering af en mangel eller skade.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- 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 fremgår af punkt 11 i lejebetingselserne, som er en del af aftalegrundlaget mellem parterne, at hvis klager ved overtagelse af feriehuset konstaterer mangelfuld rengøring, skader eller mangler ved feriehuset, skal klager straks reklamere, idet feriehuset ellers betragtes som overdraget uden mangler, og idet klager ellers mister retten til at gøre manglerne gældende. Reklamationer vedrørende rengøringen skal fremsættes straks. Reklamationer over skader eller mangler skal fremsættes hurtigst muligt og senest 72 timer fra lejeperiodens begyndelse eller efter konstatering af en mangel eller skade. Det fremgår desuden, at reklamationer skal rettes til indklagedes lokale servicekontor. Efter reklamation er klager forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler.

Ankenævnet lægger til grund, at klager først reklamerede over de anførte mangler – bortset fra en overfyldt skraldespand, som indklagede afhjalp – efter endt ophold. Ved ikke i lejeperioden at have gjort indklagede opmærksom på de oplyste klagepunkter har klager afskåret indklagede fra at tilbyde afhjælpning. Klager kan dermed ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Idet ankenævnet ikke giver klager medhold, 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