



København den 7. september 2022

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Ændring/annullering

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

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



København den 7. september 2022

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Port Grimaud, Frankrig
<b>Aftaledato</b>	9. maj 2021
<b>Lejeperiode</b>	Den 7. juli 2021 til den 17. juli 2021
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 6. august 2021
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 7. juli 2021
<b>Pris</b>	17.818 kr.

### Kort sagsfremstilling

Klager havde lejet et mobilehome via indklagede og ankom til området, dagen før lejeperioden begyndte, dvs. den 6. juli 2021. Under et besøg på campingpladsen samme dag konstaterede klager, at den vogn, de havde lejet, var placeret i fuld sol og uden overdækning eller anden skygge samt i nærheden af indtil flere ungdomsgrupper.

Klager kontaktede derfor den lokale repræsentant og forespurgte om muligheden for at få en anden vogn med skygge og erklærede sig i den forbindelse villig til at betale ekstra for det. Den lokale repræsentant oplyste, at dette ikke var muligt, og at klager skulle komme igen næste dag (den 7. juli 2021), når deres ophold begyndte.

Klager kom tilbage til pladsen næste dag den 7. juli 2021. Der fik klager at vide af den lokale repræsentant, at der ikke var andre ledige vogne. Klager konstaterede dog, at en del vogne stod tomme. Derfor bad klager om at få lov til at tale med hovedkontoret i Danmark, da de gerne ville annullere deres booking. Den lokale repræsentant sagde angiveligt, at dette skulle hun nok klare for klager, og efter nogle minutter oplyste hun angiveligt, at annulleringen var i orden, inklusive refundering af lejen, og at hovedkontoret ville kontakte klager senere samme dag.

På denne baggrund bookede klager samme dag en ny vogn i skyggen hos et andet bureau. Klager modtog dog ikke et opkald fra hovedkontoret.

Den 8. juli 2021 kontaktede klager igen den lokale repræsentant med henblik på at modtage en bekræftelse på annulleringen. Repræsentanten afviste angiveligt klager og forlod derefter fysisk stedet. Klager kontaktede derfor selv hovedkontoret med henblik på at modtage en bekræftelse. Klager fik her at vide, at det godt kunne lade sig gøre at få en ny vogn. Det var bare ikke brugbart for klager, der allerede havde booket en ny vogn et andet sted.

I tiden efter feriens afslutning prøvede klager forgæves at opnå en refundering.

### Parternes krav og begrundelser

**Klager** har påstået, at indklagede helt eller delvist skal refundere lejen, subsidiært udstede en voucher, der kan anvendes ved betaling for anden ferie hos indklagede.

**Indklagede** har afvist klagers krav.

### Parternes synspunkter

**Klager** har til støtte for sit synspunkt navnlig anført



København den 7. september 2022

- At hun kommunikerede med indklagedes lokale repræsentant, der oplyste, at annulleringen af det lejede var i orden, og at en refundering af lejen også var i orden. Klager har handlet i tillid hertil ved at indgå en anden aftale.

**Indklagede** har til støtte for sit synspunkt navnlig anført

- At lejevilkårene fastsætter, at ændringer og annullering af lejen skal aftales med indklagede, forinden de kan anses for gældende, og at annulleringen ikke blev aftalt med indklagede, forinden klager selv foretog en erstatningsleje.
- At placeringen af det lejede ikke efter lejevilkårene er en gyldig grund til at hæve lejeaftalen.

## Sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejevilkårene
- Bilag
- Svarkrift
- Replik
- Duplik



København den 7. september 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.

Efter lejevilkårene kan lejeaftalen ikke annulleres af klager mod refusion dagen før lejeperiodens begyndelse. Det er klager, der har bevisbyrden for, at vilkårene herom i parternes aftale er fraveget.

Klager har ikke ved alene at henvise til en mundtlig aftale med indklagedes lokale repræsentant løftet bevisbyrden for, at klager opnåede ret til at annullere lejeaftalen mod fuld refundering.

Klager får derfor ikke medhold.

Ankenævnet træffer herefter følgende

## **AFGØRELSE**

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 7. september 2022

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef