



København den 7. september 2022

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Rengøringsmangler, diverse udstyrsmangler, et løst/gabende gulvbræt samt byggestøj

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Rosalia Fenger, feriehusudlejer  
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 7. september 2022

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 4873 Væggerløse
<b>Aftaledato</b>	Den 3. maj 2021
<b>Lejeperiode</b>	Den 31. juli 2021 til den 7. august 2021
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 10. august 2021
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 31. juli 2021
<b>Pris</b>	17.209 kr.

### Kort sagsfremstilling

Da lejer ankom til feriehuset den 31. juli 2021, kunne hun konstatere, at der var forhold, der ikke var, som de skulle være, herunder at

- Der var byggestøj fra nabogrunden. Dette viste sig i løbet af opholdet at starte klokken 7 eller 8 om morgenen og vare indtil klokken 18 om aftenen.
- Der var rengøringsmangler.
- Der var defekt/ødelagt inventar: Kaffemaskine, elkedel, parasol, bordfodbold, billardkøer og røgalarmer.
- En bluetooth-højtaler manglede ladekabel.
- Der manglede grydelapper og støvsugerposer.
- Der var et løst gulvbræt i aktivitetsrummet, der fremviste et gab.
- Topmadrasserne i huset var meget beskidte.
- Opvaskemaskinen virkede kun periodisk.
- Vaskemaskinen var defekt.

Den 2. august 2021 fik klager udleveret en ny kaffemaskine og elkedel samt kridt til billardkøerne på lokalkontoret. Klager sendte samme dag på mail en liste over de fundne mangler.

Den 4. august 2021 anmodede klager på ny om afhjælpning af de fundne mangler. Klager orienterede desuden om, at klager ifølge aftale selv havde indkøbt grydelapper og støvsugerposer.

Den 6. august 2021 sendte lokalkontoret et tilbud til klager om compensation for de fundne mangler. Tilbuddet indeholdt en refundering af betalingen for slutrengøring (1.250 kr.) samt foretagelse af slutrengøring uden beregning, returnering af udlæg for grydelapper og støvsugerposer samt en compensation for manglende aktiviteter og periodisk virkende opvaskemaskine på 10 % af lejeprisen ( $2 \times 5\% = 1.720,90$  kr.). I alt en compensation på 2.970,90 kr.

Klager afviste samme dag tilbuddet som utilstrækkeligt.

Den 15. august 2021 henvendte klager sig til indklagedes hovedkontor og fremførte sin klage.

Den 16. september 2021 svarede hovedkontoret på klagen. Indklagede tilbød at forhøje den tilbudte compensation til 2.700 kr. plus refunderingen af prisen på slutrengøring (1.250 kr.), i alt 3.950 kr.

Den 20. september 2021 afviste klager den tilbudte compensation som utilstrækkelig.



København den 7. september 2022

## Parternes krav

**Klager** har påstået, at indklagede skal betale 11.250 kr. Klager har opgjort beløbet på følgende måde:

- Manglende rengøring: 1.250 kr.
- Manglende aktiviteter i aktivitetsrum: 5.000 kr.
- Manglende brug af opvaskemaskine i 5 dage: 750 kr.
- Byggestøj i 4 dage: 3.000 kr.
- Diverse fejl, tidsforbrug og ærgrelser: 1.250 kr.

**Indklagede** har under sagen henholdt sig til det tilbud, der blev givet den 16. september 2021 på i alt 3.950 kr. Indklagede har ikke fremsat andre tilbud.

## Parternes begrundelser

**Klager** har navnlig anført at:

- Hun tager på ferie for at slappe af og ikke for at stå med en masse opgaver i forbindelse med opholdet.
- De byggegener, hun oplevede, var af en sådan karakter og omfang, at hun og familien måtte holde døre og vinduer lukkede, og at hun og familien til tider ikke kunne være i huset i arbejdstiden (7 eller 8 morgen til 18 aften). Hun oplyser, at information om disse byggegener i annonceringsmaterialet ville have medført, at hun ikke havde lejet huset.
- Hun og familien vægtede aktiviteter i huset meget højt, idet de som ovenfor anført tager på ferie for at slappe af og ikke for at tage alle mulige forskellige steder hen. Der var blot ikke nogen aktiviteter i huset, der virkede.

**Indklagede** har navnlig anført at:

- For så vidt angår byggestøj, at det omtalte byggeri ikke foregår på indklagedes område, og indklagede kan derfor ikke drages til ansvar for de gener, der følger af byggeriet.
- Rengøringsmanglerne blev afhjulpet. Der blev udleveret ny kaffemaskine og elkedel. Mangler, der afhjælpes under opholdet, kan ikke kræves yderligere kompenseret.
- Den tilbudte kompensation er fyldestgørende for de gener og mangler, som klager har oplevet under sit ophold.

## Sagsmateriale:

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Fotos
- Svarskrift
- 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.

**Rengøringsmanglerne, den defekte kaffemaskine og elkedel** blev i alt væsentligt udbedret. Ankenævnet vurderer, at der ikke skal ydes yderligere kompensation for mangler, der blev afhjulpet under opholdet.

Klager har godtgjort, at der var **mangler ved feriehuset, som ikke blev udbedret** under opholdet, herunder beskidte topmadrasser, defekt parasol/bordfodbold/røgalarmer/billardkø, manglende ladekabel til en bluetooth-højttaler og periodiske udfald på opvaskemaskinen.

Det er ligeledes godtgjort, at der var ikke ubetydelige **støjgener** i dagtimerne som følge af byggeri på nabo-grunden. Disse burde indklagede have været bekendt med. Indklagede har ikke desto mindre udlejet huset og i den forbindelse undladt at informere klager herom på forhånd, hvilket er en skærpende omstændighed. Ankenævnet vurderer, at de beskrevne gener har været af en sådan karakter, at opholdets kvalitet som følge heraf er blevet væsentligt forringet.

Efter en samlet vurdering kan kompensationen passende i alt udmåles til 8.600 kr., svarende til ca. 50 % af lejen.

Klager får således delvist medhold, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. § 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 – hvis det ikke allerede er sket - inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 8.600 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 300 kr. til klager.

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 7. september 2022

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef