



København den 7. december 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Dokumentation for booking, leveringsmangel

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Rosalia Fenger, feriehusudlejer
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Branche-
forening



København den 7. december 2022

Aftalen vedrører	Leje af ferielejlighed beliggende: 5600 Faaborg
Aftaledato	Den 20. marts 2021
Lejeperiode	Den 10. juli 2021 til den 12. juli 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 14. september 2021
Reklameret til indklagede	Den 13. juli 2021
Pris	5.548 kr. (samlet pris for to lejligheder)

Kort sagsfremstilling

Den 20. marts 2021 besluttede klager sig for at booke 2 lejligheder i Faaborg. For at foretage bookingen (online) blev klager ledt ind på et rejsebureaus hjemmeside, hvorfra den kunne foretages. Dette betød, at bookingen blev foretaget via tredjemand og ikke via indklagedes egen hjemmeside.

Klager modtog efterfølgende via mail bekræftelse og vouchers til de bookedede lejligheder, som klager printede ud og tog med.

Da klager ankom til Faaborg den 10. juli 2021, kunne personalet i receptionen finde bookingen af lejlighed 1 ud fra den fremviste dokumentation, men de kunne ikke finde lejlighed 2, idet den stod i et andet navn end lejlighed 1. Dette navn fremgik dog af bookingen.

Da klager ikke kunne få adgang til lejlighed 2, valgte klager at søge alternativ indkvartering på Langeland.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal refundere det fulde beløb, 5.548 kr. for to lejligheder.

Indklagede har afvist at have pligt til at refundere det fulde beløb og har ikke under sagen fremsat tilbud til klager.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført

- At hun ikke har modtaget materiale, hverken fysisk eller elektronisk, fra indklagede, og idet indklagede ikke bruger bookingnumrene fra deres samarbejdspartner, har klager ikke haft mulighed for at kunne anføre et unikt søgekriterium ved ankomst, hvorved lejlighed 2 ville kunne identificeres.
- At idet kun halvdelen af det bookedede var til rådighed, er der tale om en væsentlig mangel, og klager mener derfor at kunne få det fulde beløb refunderet.

Indklagede har navnlig anført

- At indklagede kun havde modtaget 1 reservation på navnet "xxx xxxxx", og at denne reservation kun var på lejlighed 1. Klager oplyste ikke, at reservationen af lejlighed 2 var sket i navnet "yyyyy yyyyyyy".



København den 7. december 2022

- At det af lejebeviset fremgår, at der var lejet 2 lejligheder, men kun 1 navn: xxx xxxxx.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 7. december 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.

Ankenævnet lægger til grund, at det havde været muligt for indklagede at identificere begge de bookede lejligheder ved en gennemlæsning af klagers medbragte materiale. På indklagedes ankomstliste fremgår begge bookinger i navnene "xxx xxxxx" og "yyyyy yyyyyyy". Disse navne går igen på klagers vouchere.

Indklagede, der som den professionelle part har indgået en samarbejdsaftale med rejsebureauet, er ansvarlig for materialets beskaffenhed og klarhed og ikke mindst materialets kompatibilitet med indklagedes egne systemer med henblik på at kunne identificere en booking.

Da fejlen bevirkede, at indklagede ikke var i stand til at opfylde den indgåede aftale, er klagers påstand om ophævelse af aftalen berettiget, og klagers krav om tilbagebetaling af det fulde betalte beløb på 5.548 kr. tages derfor til følge.

Idet klager får medhold, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 300 kr. til klager, jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal – hvis dette ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 5.548 kr.

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. december 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef