



København den 7. december 2022

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Manglende panoramaudsigt, rengøringsmangler og forskellige andre mangler

**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. december 2022

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 4671 Strøby Ladeplads
<b>Aftaledato</b>	Den 23. maj 2021
<b>Lejeperiode</b>	Den 17. juli 2021 til den 24. juli 2021
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 22. september 2021
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 18. juli 2021
<b>Pris</b>	17.836 kr.

### Kort sagsfremstilling

Ved klagers ankomst til det lejede feriehus den 17. juli 2021 var der nogle forhold, der efter klagers opfattelse ikke var, som de skulle være, herunder:

- Den annoncerede panoramaudsigt var blevet dækket af bevoksning, så udsigten ikke var som annonceret.
- Rengøringsmangler, specielt i køkkenet, hvor klager lagde mærke til en del edderkopper.
- Haven var ikke vedligeholdt.
- Håndvasken på toilettet var utæt.
- Fryseren virkede ikke.
- Affald, der ikke på ankomsttidspunktet var blevet afhentet.
- Diverse mindre mangler.

Den 17. juli 2021 forsøgte klager at kontakte indklagede telefonisk. Den 18. juli 2021 reklamerede klager til indklagedes hovedkontor.

Den 22. juli 2021 svarede indklagedes lokalkontor og tilbød klager en kompensation på 1.900 kr., svarende til ca. 10% af lejeprisen inkl. slutrengøring. Dette afviste klager som utilstrækkeligt.

Den 26. august 2021 svarede indklagedes lokalkontor og tilbød klager en kompensation på i alt 2.500 kr. Dette afviste klager som utilstrækkeligt.

Under opholdet blev håndvasken på toilettet repareret, og der blev leveret tabs til spabadet.

### Parternes krav

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 50% af lejen.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en tilbagebetaling på 2.500 kr. Indklagede har efter klagesagens indbringelse forhøjet dette tilbud til 3.800 kr., svarende til ca. 21% af lejen.

### Parternes synspunkter

**Klager** har navnlig anført



København den 7. december 2022

- At beskrivelsen af huset ikke er dækkende for husets tilstand, og huset var ikke pengene værd.
- At huset havde mange små mangler, der vidner om mangelfuld vedligeholdelse.
- At klager ikke har accepteret den tilbudte kompensation for de mangler, der ikke blev udbedret under opholdet, idet en accept heraf ville være at acceptere lejebeløbets niveau, hvilket klager finder alt for højt.
- At klager ikke mener, at kompensationsraten for den manglende panoramaudsigt er høj nok, idet huset ligger ved vandet, og idet huset i høj grad er solgt/annonceret på sin udsigt.

## **Indklagede** har navnlig anført

- At det fremgår af lejebetingelserne, at edderkopper og spindelvæv ikke er et forhold, der ydes kompensation for.
- At den utætte håndvask på toilettet blev repareret under opholdet, og der blev tillige leveret opvaske-tabs under opholdet.
- At indklagede tilbyder en kompensation på 1.900 kr. svarende til 10 % af lejen, for den generelle vedligeholdelsesstand.
- At indklagede er enig i, at den mangelfulde udsigt bør udløse en kompensation på 1.900 kr., svarende til 10 % af lejen, og svarende til hvad der i branchen maksimalt kompenseres for på grund af manglende panoramaudsigt.
- At den tilbudte kompensation, fratrukket forbrugsomkostninger for elektricitet og vand, ikke blev udtalt til klager, fordi denne ikke har oplyst kontonummer til brug for udbetalingen.

## **Vedlagt sagsmateriale**

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- 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.

Indklagede har i sit svarskrift bekræftet, at **husets generelle vedligeholdelsesstandard** ikke var tilfredsstillende. Ved sagens bilag har klager godtgjort, at der er en formodning for, at haven manglede vedligeholdelse og at der var andre mindre mangler ved feriehuset, men det er ikke tilstrækkeligt dokumenteret, at der var egentlige rengøringsmangler, og at fryseren ikke virkede.

For så vidt angår den **utætte vask på toilettet** blev denne udbedret under opholdet, og der kan derfor ikke ydes yderligere kompensation for dette forhold.

Det er ved klagers fotos dokumenteret, at der ikke var den **panoramaudsigt**, der kunne forventes i lyset af indklagedes annoncering. Ankenævnet bemærker, at der i annonceringen af feriehuset fremgår udtryk som "udsigt over vandet", "udsigten" og to gange nævnes "panoramaudsigt". Hertil kommer de i annonceringsmateriale tilhørende fotos, som viser panoramaudsigt over vandet.

For de dokumenterede mangler vurderer ankenævnet, at klager er berettiget til et forholdsmæssigt afslag, som passende kan fastsættes til 3.800 kr., svarende til ca. 21 % af lejen, som indklagede efter klagesagens indlevering har tilbudt klager. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at annonceringen af feriehuset ved beskrivelsen med tilhørende fotos har givet klager en berettiget forventning om en uhindret udsigt over havet.

Idet klageren får delvist medhold i klagen, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 300 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 1.250 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 det ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 3.800 kr. til klager.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 1.250 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 7. december 2022

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef

Side 4