



København den 7. december 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, feriehusets stand og tidlig hjemrejse

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. december 2022

Aftalen vedrører	Leje af mobilhome beliggende: 30013 Cavellino-Treporti, Italien
Aftaledato	Den 3. juli 2021
Lejeperiode	Den 19. juli 2021 til den 26. juli 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 27. oktober 2021
Reklameret til indklagede	Den 19. juli 2021
Pris	11.903 kr.

Kort sagsfremstilling

Klager ankom til den lejede mobilhome den 19. juli 2021. Ved ankomsten kunne klager konstatere, at der efter klagers opfattelse var en del forhold, der ikke var, som de skulle være:

- En generelt uacceptabel rengøringsstandard. Klager har fremsendt foto af "substanser" på vægge og dele af inventaret, af fedtfigre en del steder og et badeværelse, der blandt andet havde mug m.m. på forskellige dele.
- Et utæt loft i køkkenet med efterfølgende vandindtrængen og skader på inventar.
- Vandskade på skab og i nærheden af elinstallation.
- Der manglede varmt vand i huset.
- Defekt airconditionlæg, der havde lækket vand til soveværelset. Dette havde bl.a. medført noget, klager mistænker som værende svamp i soveværelset.

Klager henvendte sig straks ved ankomst til pladskontoret, der sendte rengøringspersonale til det lejede. Imidlertid udførte personalet efter klagers opfattelse rengøringen så lemfældigt, at der i virkeligheden ikke blev gjort rent. Klager opfattede det desuden således, at rengøringspersonalet slet ikke kunne se de problemer, klager påpegede. Forholdene er dokumenteret ved billeddokumentation.

Klager efterspurgte derefter muligheden for yderligere/ordentlig rengøring eller muligheden for omplacering. Klager fik ikke nogen af delene tilbudt og fik at vide, at pladsen var fyldt op, så omplacering ikke var en mulighed. Klager kontaktede indklagede i Danmark, først pr. mail på ankomstdagen og dagen efter telefonisk. Indklagede lovede kontakt til klager senest kl. 15.00 samme eftermiddag. Dette skete imidlertid ikke.

Klager kontaktede herefter indklagede igen og informerede om, at han og familien ville forlade pladsen, og de forlod pladsen mellem kl. 16 og 17 på andendagen.

Klager fulgte op med en mail den 1. august 2021, dvs. efter hjemkomst.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale det fulde lejebeløb på 11.903 kr.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en kompensation på 1.785 kr., svarende til 15% af lejen.



København den 7. december 2022

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført

- At der blev forsøgt afhjælpning af rengøringsmangler, men at personalet på stedet ikke kunne se problemerne. Indklagede har ikke i øvrigt forsøgt at afhjælpe manglerne.
- At det lejede mobilhome var så beskidt/ulækkert, at klager og hans familie ikke ønskede at være der, men de tilbragte en meget lang nat i det lejede alligevel.
- At det ikke ville være muligt at reparere et utæt loft og de mangler, det medførte, inden for en rimelig tidsramme.
- At det manglende varme vand blev meldt til pladskontoret på ankomstdagen, og klager blev lovet, at der ville være varmt vand senest næste morgen. Da dette ikke skete, kunne personalet ikke give en ny tidsfrist for udbedring.
- At gulvet skulle pilles op for at udbedre fugtskaderne ved airconditionanlægget, og dette ville ikke kunne have været gjort inden for rimelig tid.

Indklagede har navnlig anført

- At det erkendes, at rengøringsniveauet ikke har været tilstrækkeligt, og at der er tegn på vandskader og fugt ud fra de medsendte billeder.
- At det er korrekt, at klager har fulgt retningslinjerne for "Problemer på feriestedet" vedrørende kontakt til pladskontoret og til indklagede selv.
- At klager ikke har givet indklagede en rimelig frist til at forsøge afhjælpning ved at afrejse på andendagen klokken ca. 16.00.

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.

Det er dokumenteret, at det lejede mobilhome led af betydelige **rengøringsmangler**, og at indklagedes pladskontor ikke besad de nødvendige ressourcer til at opfylde et krav om tilstrækkelig afhjælpning.

Klager har desuden dokumenteret, at **airconditionslægget** var defekt, ligesom der var tegn på **vandindtrængen og efterfølgende vandskade og mug m.m.**

Klager har herudover dokumenteret, at der **manglede varmt vand**.

Spørgsmålet er herefter, om klager har givet indklagede mulighed for at foretage afhjælpning, idet klager forlod pladsen ca. 24 timer efter ankomst. En sådan afhjælpning skal ifølge lejebetingelserne ske inden for rimelig tid.

Indklagede forsøgte forgæves at foretage afhjælpning af rengøringsmanglerne. De øvrige mangler, som i sin helhed må anses for væsentlige, blev ikke afhjulpet inden for 24 timer, og ankenævnet vurderer derfor, at afhjælpning - i lyset af karakteren af manglerne og lejeforholdets varighed - ikke skete inden for rimelig tid. Klagers ophævelse af lejeforholdet har derfor været berettiget.

Ankenævnet giver herefter klager medhold, hvorfor indklagede skal tilbagebetale det fulde lejebeløb.

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

Indklagede skal betale 8.000 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 11.903 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr. til klager.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 8.000 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 7. december 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef

Side 4