



København den 1. februar 2024

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Annonceringsmangler (internetforbindelsens hastighed), ophævelse

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand
Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Rosalia Fenger, feriehusudlejer
Pernille Lydolph, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 1. februar 2024

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 6950 Ringkøbing
Aftaledato	Den 11. marts 2023
Lejeperiode	Den 27. maj 2023 til den 24. juni 2023
Klage indgivet til nævnet	Den 27. juni 2023
Reklameret til indklagede	Den 27. maj 2023
Pris	10.030 kr.

Kort sagsfremstilling

Som forberedelse til at leje et sommerhus i Danmark gjorde klager sig en del anstrengelser for at finde et hus, der havde en god internetforbindelse. Klager efterspørger altid dette forhold og har også flere gange forespurgt forskellige udbydere om interessante huse, og hvorvidt disse huse havde en god internetforbindelse.

I nærværende sag forespurgte klager dog ikke indklagede om forholdet, idet det af annonceringen fremgik, at dette var tilfældet. Klager har fremlagt et screenshot af indklagedes hjemmeside (således som den fremstod på bookingtidspunktet) som dokumentation for denne oplysning.

Da klager ankom til feriehuset den 27. maj 2023, kunne han konstatere, at internetforbindelsen ikke levede op til den specificerede hastighed i annonceringen. Klager kontaktede indklagedes lokalkontor, der tilbød at sende en tekniker ud for at se på forbindelsen. Klager afslog dette tilbud, idet teknikeren ikke ville kunne opgradere en 4G-forbindelse til en 5G-forbindelse på stedet. Klager uddybede afvisningen med, at den teknologi, der var i huset, aldrig ville kunne understøtte den hastighed, som annonceringen havde givet ham en forventning om.

Indklagedes lokalkontor tilbød klager en omplacering til et andet hus. Dette tog klageren umiddelbart imod, men opdagede ved sin ankomst til dette hus, at det også kun havde en 4G-forbindelse. Det kunne derfor heller ikke bruges.

Indklagedes lokalkontor oplyste til klager, at de ikke kunne omplacere uden for deres eget lokalområde, og at de ikke havde nogle ledige huse med den krævede internethastighed. Klager fandt selv et nyt hus (ved samme bureau, men i et andet område), som han lejede og ankom til den næste dags morgen. Klager fuldførte den planlagte ferie i dette nye hus.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 2.000 euro. Klager har anført, at han i leje inklusive forbrug for to huse har betalt 3.800 euro, hvoraf 1.452,90 euro er prisen for det oprindelige hus, som klager ikke beboede. En passende tilbagebetaling er 2.000 euro inklusive udgifter og skader.

Indklagede har hverken før eller under klagesagen fremsat tilbud til klager.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:



København den 1. februar 2024

- At han lejede huset under en forudsætning, der ikke kunne holdes af indklagede.
- At han forlod indklagedes lokalkontor med en opfattelse af, at en tilbagebetaling af lejen for det første hus var mulig.
- At indklagedes lokalkontor var enig med klager i, at huset ikke var brugbart for klager – og derfor tilbød en omplacering.
- At indklagedes lokalkontor oplyste, at en ny booking skulle foretages og betales, før der ville blive taget stilling til en eventuel refundering af første booking. Dette stemmer ikke overens med lejevilkårenes pkt. 12.1.
- At klager bookede hus nummer to, hvilket var til stor gavn for indklagede, idet han betalte for lørdag den 27. juni 2023, selvom han først flyttede ind den 28. juni 2023.
- At indklagedes handlinger har medført yderligere udgifter for ham, og at han forventer disse erstattet.
- At indklagede har ændret på annonceringen for huset, og at indklagede hævder, at sådan har den altid set ud, hvilket dokumenterbart er forkert.

Indklagede har navnlig anført:

- At der er en internetforbindelse i huset. Indklagede har ikke modtaget klager fra andre lejere over hastigheden.
- At indklagede ikke betragter internethastigheden i det lejede hus som gyldig hævebegrundelse.
- At huset ikke blev genudlejet, efter klager var fraflyttet.
- At indklagede har kontraktlige forpligtelser over for husejer, og at lejeprisen derfor ikke uden videre kan tilbagebetales til klager.
- At hastigheden på internetforbindelsen ikke nævnes i annonceringen noget sted.
- At lejeprisen i medfør af lejevilkårenes punkt 6.4 ikke kan refunderes i betragtning af annulleringstidspunktet.



København den 1. februar 2024

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 ankenævnets vurdering, at klager på tilstrækkelig vis har sandsynliggjort, at han foretog booking af feriehuset på baggrund af en annoncering, der lovede minimum 50 Mbit/s downloadhastighed. Indklagedes oplysning om det modsatte lægges derfor ikke til grund.

Klager har oplyst, at han ikke før bookingen kontaktede indklagede og sikrede sig forhold vedrørende internethastigheden.

Sagen drejer sig derfor om en mangel ved feriehuset i forhold til det annoncerede.

Ankenævnet lægger til grund, at der var en annonceringsmangel, idet der ikke var den lovede hastighed på internettet. Ankenævnet vurderer, at manglen ikke er af så væsentlig karakter, at klager berettiget har kunne hæve lejeaftalen. Derimod giver manglen (manglende internethastighed) – som ikke blev afhjulpet af indklagede - grundlag for et forholdsmæssigt afslag, som skønsmæssigt og passende kan fastsættes til 2.000 kr. (ud over det allerede tilbagebetalte beløb på 1.170 kr. vedrørende en slutrengøring), svarende til ca. 20 % af lejebeløbet. Ankenævnet har lagt vægt på, at indklagede henviste klager til at søge ny feriebolig på egen hånd, men at det ikke kan lægges til grund, at indklagede tilbød at afholde udgiften i den forbindelse.

Idet klager får delvist medhold, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 40 euro, 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 2.000 DKK til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler klagegebyret på 40 euro til klager.

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 1. februar 2024

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef