



København den 1. februar 2024

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Annonceringsmangler i forhold til indretning og inventar i det lejede

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: 7730 Hanstholm
Aftaledato	Den 8. maj 2023
Lejeperiode	Den 15. juli 2023 til den 20. juli 2023
Klage indgivet til nævnet	Den 15. august 2023
Reklameret til indklagede	Den 15. juli 2023 (mundtligt) og den 19. juli 2023 (skriftligt)
Pris	4.224 kr.

Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til feriecenteret den 15. juli 2023, var det anviste værelse ikke efter klagers opfattelse, hvad hun var blevet stillet i udsigt ved bestillingen. Klager oplevede, at de rum, der blev stillet til rådighed, var sparsomt møbleret ud over senge.

Derudover oplevede hun praktiske udfordringer med måltider, idet det lejede ikke havde et egentligt stuebord at sidde ved. Det manglede også køleskab og f.eks. en mikrobølgeovn. Klager havde forventet disse ting på grundlag af annonceringens brug af begrebet "familierum".

Efter klagers oplysninger blev hun ca. 1½ dag inden afrejse tilbudt brug af et personalekøkken i nærheden af det lejede rum. Klager afviste dette tilbud, idet det var langt inde i opholdet.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 50% af lejeprisen, svarende til 2.112 kr.

Indklagede har ikke afgivet tilbud til klager, hverken før eller under klagesagen.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- At annonceringen hos indklagede gav anledning til at tro, at det lejede havde et opholdsrum, og at det også var indrettet som sådan, dvs. med f.eks. et spisebord samt mulighed for opbevaring af madvarer. Klager har vedhæftet beskrivelsen, som hun bestilte efter.
- At indklagede efter klagers indgivelse af klage har ændret i beskrivelsen af det lejede. Dette fortolker klager som en indrømmelse fra indklagede.

Indklagede har navnlig anført:

- At klager havde booket et "familierum". Det blev ved ankomst undersøgt, om det var muligt at rykke klager til et selvstændigt hus, men alt var optaget.
- At det er korrekt, at feriecentrets personale forsøgte at afhjælpe situationen ved at tilbyde udlån af diverse artikler, herunder service og elkedel.
- At der på klagers lejebevis ikke er specificeret noget om "opholdsrum" eller lignende, og at klager derfor ikke kan have en berettiget forventning om, at det lejede ville indeholde noget sådant.



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 dokumenteret, at klager ved sin bestilling blev oplyst om, at det lejede ville have en "opholdsstue", idet dette fremgår af materialet, som klager har fremlagt for ankenævnet. Fortolkningen af, hvilket inventar der bør være i en "opholdsstue", kan variere, men vil ikke være det samme som f.eks. i et "soveværelse". En "opholdsstue" bør muliggøre almindeligt ophold og aktiviteter.

Ankenævnet finder ikke, at det lejede opfyldte den berettigede forventning, som annonceringen gav anledning til. Det lejede lider derfor af en mangel. Ankenævnet finder desuden, at klager har klaget under opholdet, idet klager efter indklagedes oplysninger, var meget aktiv i forhold til at forsøge at opnå en omplacering på lejeforholdets første dag.

Kompensationen for denne mangel fastsættes skønsmæssigt og kan passende sættes til 25% af lejeprisen, svarende til 1.056 kr. Ankenævnet har lagt vægt på, at manglen har udgjort en manglende kapacitet i det lejede, idet det lejede ikke i tilstrækkeligt omfang kunne understøtte fire personer.

Idet klager får delvist medhold, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 300 kr., 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 1.056 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 1. februar 2024

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef