



København den 1. februar 2024

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Feriehusets stand

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: 3250 Gilleleje
Aftaledato	Den 16. februar 2023
Lejeperiode	Den 6. april 2023 til den 10. april 2023
Klage indgivet til nævnet	Den 9. juni 2023
Reklameret til indklagede	Den 6. april 2023
Pris	7.124 kr.

Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til feriehuset den 6. april 2023, syntes hun ikke, at huset var i den stand og med det udseende, som indklagedes hjemmeside havde givet hende indtryk af. Klager tog en række billeder og forsøgte at kontakte den stedlige reception, men der var lukket på det pågældende tidspunkt. Indklagedes nødnummer kunne ikke afhjælpe situationen, som efter klagers opfattelse ville kræve en omplacering.

Klager tog ikke det lejede hus i brug, selvom det var stillet til rådighed for hende.

Den næste dag – den 7. april 2023 – havde receptionen åbent igen, men kunne ikke afhjælpe, da de havde begrænsede beføjelser. Indklagedes reception henviste i stedet til indklagedes almindelige telefonnummer, der dog først havde åbent efter tidspunktet, hvor opholdet ville være afsluttet.

Klager sendte en skriftlig klage til indklagede den 9. april 2023.

Parternes krav

Klager påstår, at indklagede skal tilbagebetale hele lejebeløbet på 7.124 kr. Klager ønsker dermed at hæve lejeaftalen.

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

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- At det lejede hus ikke fremstod beboeligt på grund af husets stand. Klager fremhæver, at huset var mørkt, fugtigt og havde en underlig lugt. Klager har vedlagt billeder, der viser hendes oplevelse af huset.
- At det lejede hus' stand ikke kunne sammenlignes med de billeder, der fremgik af annonceringen på indklagedes hjemmeside, og som havde været afgørende for hendes beslutning om at leje huset. I forhold til de faktiske forhold var billederne meget forskønnede. Klager er af den opfattelse, at annonceringen er så forskønnet, at der er tale om falsk markedsføring i markedsføringslovens forstand.
- At det ikke fremgår utvetydigt af annonceringen, at huset aldrig er blevet renoveret, men at kunden kan forledes til at tro, at huset er renoveret i 2008.
- At klager har gjort, hvad hun kunne for at komme i kontakt med indklagede under opholdet, med henblik på at få afhjulpet de mangler, hun oplevede.



København den 1. februar 2024

- At indklagede indrømmer, at huset aldrig har været renoveret, hvilket efter klagers opfattelse bestyrker hendes påstand om, at huset fremstod slidt og dårligt vedligeholdt. Klager anfører desuden, at der må være en nedre grænse for standarden i huse, der skal bruges til udlejning.

Indklagede har navnlig anført:

- At det fremgår af annonceringen, at de viste billeder er eksempler på, hvordan de forskellige typer feriehus kan se ud. Det fremgår ligeledes af lejevilkårenes punkt 16, at alle huse er individuelt indrettet. Dermed er der ikke tale om, at feriehuset har været "oversolgt" i markedsføringslovens forstand.
- At det ikke er korrekt, som påstået af klager, at ferieboligen var ubeboelig. Både huset og inventaret er af ældre dato, men fuldt ud beboeligt/anvendeligt. Den lugt, klager kunne konstatere, var betinget af alder og manglende udluftning og opvarmning.
- At hverken indklagedes reception eller nødtelefon ville være i stand til at ændre på husets stand eller alder.



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.

Indklagede har i lejebetingelsernes punkt 16 taget forbehold for individuelle afvigelser med hensyn til indretning og stand, og indklagede har anført ved enkelte billeder i annonceringen, at disse er udtryk for et eksempel på den pågældende hustype. De fotos, klager har indsendt, dokumenterer udelukkende rum, der fremstår mørke og med inventar, der er umoderne. Det er ankenævnets vurdering, at der ikke er en så stor afvigelse mellem det annoncerede og de dokumenterede forhold i feriehuset, at disse forhold kan anses for at være en mangel.

Klager får derfor ikke medhold.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 1. februar 2024

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef