



København den 1. februar 2024

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Inventarmangler m.v.

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer (2 stemmer)



København den 1. februar 2024

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 285 93 Markaryd, Sverige
<b>Aftaledato</b>	Den 16. juli 2023
<b>Lejeperiode</b>	Den 21. august 2023 til den 26. august 2023
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 31. august 2023
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 22. august 2023
<b>Pris</b>	7.659 DKK

### Kort sagsfremstilling

Klager ankom til feriehuset den 21. august 2023. Indklagedes lokale repræsentant fortalte klager ved ankomsten, at der var funktionsproblemer med både poolen og saunaen. Ved ankomsten betalte klager både et depositum på 2.000 SEK og 1.800 SEK for slutrengøring. Klager fandt flere forhold, der efter hendes opfattelse ikke var, som de skulle være, herunder:

- Vildmarksbadet (med en højde på omkring 120 cm) manglede en stige til at komme op i det.
- Det annoncerede solarium fandtes ikke i huset.
- Som oplyst af indklagedes lokale repræsentant var der et problem med poolen, idet niveauet af vand faldt gradvis, men konstant.
- Der var problemer med termostaten i saunaen, hvilket betød, at den ikke varmede overhovedet.
- Den annoncerede opvaskemaskine fungerede ikke, idet den ikke tog vand ind. Klager måtte derfor selv vaske op og måtte i den forbindelse indkøbe en opvaskebørste.
- Der var meget lidt service i køkkenet, og en del af det havde skår.

Klager havde under opholdet vedvarende kontakt med indklagede, men uden at opnå en for hende tilfredsstillende løsning på spørgsmålet om kompensation for de fundne mangler. Den 24. august 2023 afbestilte klager slutrengøringen. Klager modtog ikke svar på denne afbestilling.

Ved afrejsen fra feriehuset modtog klager depositum på 2.000 SEK tilbage fra indklagedes lokale repræsentant.

### Parternes krav

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 9.572 DKK, udregnet som den fulde lejepris (7.659 DKK), prisen for en slutrengøring (1.133 DKK) og udgifter til ekstra kørsel (780 DKK), idet husets manglende faciliteter ikke kunne give den adspredelse, hun og hendes medrejsende havde planlagt.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager 1.150 DKK i kompensation. Klager afviste dette tilbud som utilstrækkeligt. Efter klagesagens indbringelse har indklagede forhøjet dette tilbud til 2.682 DKK, svarende til 35% af lejeprisen. Klager har også afvist dette tilbud som utilstrækkeligt.

### Parternes begrundelser

**Klager** har navnlig anført:



København den 1. februar 2024

- At de fundne mangler betød, at hendes ferie blev ødelagt, og at hun og hendes medrejsende brugte flere penge, end de havde budgetteret med, idet de kørte rundt i området for at komme til seværdigheder.
- At klager selv gjorde rent inden afrejse. Klager vil derfor have prisen på en slutrengøring tilbagebetalt. Slutrengøringen blev forsøgt afbestilt under opholdet.
- At der blev brugt en masse vand i et forsøg på at fylde poolen op, men det løb bare ud igen.
- At indklagedes lokale repræsentant udtalte, at han først havde hørt om de mangler, klager havde fundet, dagen inden klagers afrejse (udover dem, han selv havde gjort opmærksom på).
- At det manglende solarium ikke kan være en trykfejl, idet indklagedes lokale repræsentant ved ankomsten udtalte, at han flere gange havde anmodet husejer om at ændre husbeskrivelsen og fjerne den del af beskrivelsen.

**Indklagede** har navnlig anført:

- At der i lejevilkårenes punkt 15.4, er taget forbehold for "billed- og trykfejl" eller "katalogfejl". Der kan derfor ikke gives kompensation for det annoncerede solarium, der ikke var i huset.
- At den tilbudte kompensation på 35% er passende for de mangler, klager oplevede under opholdet.



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.

Indledningsvis bemærkes, at ankenævnet ikke finder, at oplysningen om, at der ville være et solarium i feriehuset, er en trykfejl/katalogfejl. Denne oplysning er tværtimod en annonceringsmangel.

De øvrige forhold, som er påpeget af klager, er ikke blevet imødegået af indklagede under skriftvekslingen og anses derfor for at være erkendt. Disse forhold udgør mangler. Efter sagens oplysninger forsøgte indklagede ikke at afhjælpe disse forhold under opholdet.

Disse mangler udgør en betydelig del af opholdet, men er dog ikke så væsentlige mangler, at klager er berettiget til at hæve lejeaftalen og dermed få 100% af lejeprisen tilbagebetalt. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klager problemfrit har beboet huset i hele lejeperioden. Klager er dog berettiget til en kompensation, der skønsmæssigt og passende kan fastsættes til 50% af lejeprisen, i alt 3.829,50 DKK.

For så vidt angår klagers krav på tilbagebetaling af prisen for en slutrengøring, bemærker ankenævnet, at slutrengøringen blev bestilt samtidig med selve opholdet og er en obligatorisk og integreret del af lejeaftalen, som ikke på det foreliggende grundlag kan kræves tilbagebetalt.

For så vidt angår klagers krav på kompensation for ekstra kørsel bemærker ankenævnet, at indklagede efter lejeaftalen ikke er ansvarlig for den samlede ferieoplevelse, men alene for at stille det lejede feriehus til rådighed. Den ekstra kørsel er derfor sket for klagers egen regning og risiko. Klagers krav på kørselsudgifter m.v. kan derfor ikke imødekommes.

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

Indklagede skal betale 2.500 DKK 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 3.829,50 DKK til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler klagegebyret på 300 DKK til klager.

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 1. februar 2024



København den 1. februar 2024

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef