



København den 1. februar 2024

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Kapacitetsmangler/annonceringsmangler (antal sengepladser), rengøringsmangler, inventarmangler (køkkenudstyr) og tidlig afrejse.

**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

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 8300 Odder
<b>Aftaledato</b>	Den 20. marts 2023
<b>Lejeperiode</b>	Den 15. juli 2023 til den 22. juli 2023
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 23. august 2023
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 15. juli 2023
<b>Pris</b>	9.338 kr.

### **Kort sagsfremstilling**

Klager ankom til feriehuset den 15. juli 2023 omkring kl. 16.00. Klager konstaterede ved ankomst, at der efter hendes opfattelse ikke var det annoncerede antal dobbeltsenge, dvs. sovekapacitet, i huset. Der var en dobbeltseng i korrekt bredde. Desuden var der en seng, der var ca. 120 cm bred og endelig en sovesofa, der gjorde det ud for en "dobbelttopredning" som anført i annonceringen.

Klager kontaktede indklagedes lokalkontor og forklarede sagen. Lokalkontorets medarbejder udviste forståelse og lovede at vende tilbage på henvendelsen og muligvis med et forslag om omplacering. Medens klager ventede på opkaldet fra lokalkontoret, ville hun lave mad, blandt andet fordi hun og hendes rejsefæller havde en baby med, der skulle have mad. Klager opdagede på dette tidspunkt, at de teflonbelagte gryder var så medtagne i teflonen, at det ville være potentielt sundhedsskadeligt at anvende dem til madlavning. De øvrige gryder var små, og madlavning måtte derfor foregå i etaper. Klager anså ikke denne tilstand for at være udtryk for et "fuldt udstyret køkken" som anført i annonceringen.

Klager fandt tillige, at alle skuffer i stuen og skabslåger i bryggerset var markeret som private af husejer, dvs. der ikke var opbevaringsplads i disse to rum til klagers ting, og at tørretumbleren var markeret som defekt.

Efter ca. 45 minutter forsøgte klager igen at kontakte indklagedes lokalkontor, men da det på dette tidspunkt var uden for kontortid, fik klager kun fat i en telefonsvarer. Klager ringede herefter til et andet af indklagedes lokalkontorer, der havde åbent, og her lovede medarbejderen at kontakte det første lokalkontor og rykke for en tilbagemelding. Efter yderligere ca. 45 minutter ringede det første lokalkontor tilbage. Der var her uenighed mellem det første og det andet lokalkontor med hensyn til indholdet af indklagedes tillægsbetingelser (ABC). Derudover kunne lokalkontoret ikke tilbyde en omplacering, idet opholdet fandt sted i højsæsonen, og der derfor ikke var ledige boliger.

Lokalkontorets medarbejder opstillede herefter to muligheder for klager: Den ene mulighed var at acceptere afhjælpning af de fundne mangler dagen efter samt et forholdsmæssigt afslag i prisen. Den anden mulighed var at ophæve lejemålet, rejse hjem og bede om/håbe på fuld refundering af det betalte lejebeløb. Klager valgte mulighed nummer to.

### **Parternes krav**

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 100% af lejeprisen, dvs. 9.338 kr.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en kompensation på 893 kr., svarende til 10% af lejen for den defekte tørretumbler. Indklagede har i øvrigt afvist alle andre krav fra klager og har ikke afgivet tilbud under klagesagen. Klager har afvist indklagedes tilbud som utilstrækkeligt.



København den 1. februar 2024

## Parternes begrundelser

**Klager** har navnlig anført:

- At hun ikke er enig i indklagedes læsning af egne tillægsbetingelser. De citerede bestemmelser angiver ifølge klager to forskellige definitioner på henholdsvis "dobbeltseng" og "3/4 seng". Klager tilføjer herefter en ordbogsdefinition af begrebet "halvandenmandsseng" til støtte for sin egen læsning af tillægsbetingelserne. Indklagedes annoncering af feriehuset som havende to dobbeltsenge er hermed ikke dækkende for de faktiske forhold.
- At antallet af sovepladser er så væsentlig en del af en feriebolig, at fravær af en eller flere af disse udgør en væsentlig mangel, som giver grundlag for ophævelse - også selvom det er for en enkelt nat.
- At klager føler sig vildledt af indklagedes lokalkontorers indbyrdes uenighed om, hvad der fremgår af indklagedes tillægsbetingelser.

**Indklagede** har navnlig anført:

- At "dobbeltsenge" også kan være ¾-senge, der kan være 120 cm-140 cm brede, som det er tilfældet i dette feriehus. Dette fremgår af indklagedes tillægsbetingelser (ABC).
- At indklagedes lokalkontor tilbød afhjælpning, men at dette tilbud blev afvist. Der kan derfor ikke gives kompensation for de anførte mangler. De fundne mangler kunne være blevet afhjulpnet, hvis klager var blevet i huset.
- At det er korrekt, at husets tørretumbler var defekt, og indklagede har tilbudt en kompensation for denne mangel.



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 kan lægges til grund, at feriehuset var annonceret med 1 dobbeltseng, 1 dobbeltseng og 1 dobbelt-opredning, og at der var "to gode værelser og et værelse i forbindelse med indgangen, hvor der er to sovepladser på en sovesofa". Det fremgik desuden, at feriehuset kunne rumme 6 personer.

Uanset at det af et tillæg til lejebetingelserne fremgår, at "¼ senge er dobbeltsenge med 120-140 cm bredde", har klager på grundlag af annonceringen af feriehuset med rette kunne gå ud fra, at der var to dobbeltsenge af sædvanlig størrelse. Ved at annoncere feriehuset som sket i stedet for f.eks. at angive, at den ene dobbeltseng er en ¾ seng, har indklagede præsenteret en væsentlig oplysning på en uklar og uhensigtsmæssig måde som anført i markedsføringslovens § 6, stk. 1, jf. § 5.

Henset til manglens karakter, indholdet af den tilbudte afhjælpning, og at afhjælpning først kunne ske dagen efter, har klager været berettiget til at ophæve lejemålet.

Indklagede skal derfor tilbagebetale 9.338 kr. til klager.

Idet klager får 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 9.338 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler 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