



København den 1. februar 2024

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, kloaklugt, uanvendelig grill, skabsplads, glasparti i yderdør og manglende info-mappe.

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: 5932 Humble
Aftaledato	Den 16. januar 2023
Lejeperiode	Den 1. juli 2023 til den 8. juli 2023
Klage indgivet til nævnet	Den 10. august 2023
Reklameret til indklagede	Den 9. juli 2023
Pris	9.634 kr.

Kort sagsfremstilling

Ved ankomst til feriehuset den 1. juli 2023 lagde klager mærke til, at der var et urent viskestykke på en knage i køkkenet, der stod en tom øldåse på et havebord, og glassene i køkkenskabet var beskidte. Derudover var der en kloaklugt fra badeværelsets afløb og fra selve kloakken et par meter fra huset. Grillen i haven var uhygiejnisk og kunne derfor ikke anvendes.

Klager kunne konstatere, at der var meget lidt skabsplads i huset, og at indgangsdøren fra vejen havde et stort glasparti, der ikke var afdækket, og som derfor gav indkig fra vejen. Endelig var der ikke nogen informationsmappe med praktisk information i huset.

Klager havde nogle personlige sundhedsmæssige udfordringer og informerede ikke indklagede om de fundne forhold under opholdet, men derimod først efter hjemkomst.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal betale en kompensation på 1.500 kr., svarende til ca. 15% af lejeprisen.

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

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- At det ikke var muligt på annonceringens billeder at se den manglende skabsplads eller det uafdækkede glasparti i hoveddøren.
- At det heller ikke var muligt at vide noget om kloaklugten inden bestilling.
- At de fejl, der blev fundet, er udtryk for, at huset ikke er blevet ordentligt gennemgået inden udlejning.
- At klager ikke blev gjort opmærksom på "praktisk info" på indklagedes hjemmeside, forinden booking blev foretaget.
- At der på trods af den manglende anmeldelse under opholdet var forhold, der var kritisable, og som bør udløse en kompensation.

Indklagede har navnlig anført:

- At klager i medfør af lejebetingelsernes pkt. 7, er forpligtet til at anmelde alle fundne mangler under opholdet, så indklagede har mulighed for at bruge sin afhjælpningsret efter kontrakten.



København den 1. februar 2024

- At indklagede efter klagers ophold ikke kunne konstatere kloaklugt.
- At indklagede beklager det beskidte viskestykke i køkkenet og den tomme øldåse på havebordet.
- At indklagede mener at have taget gyldigt forbehold for forholdene vedrørende havegrillen, den manglende skabsplads og det uafskærmede indkig i hoveddøren.
- At klager fik tilsendt indklagedes generelle lejebetingelser i forbindelse med indgåelsen af kontrakten, og at punkt 13 af disse henviser til praktisk info på indklagedes hjemmeside.



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.

Klager påtalte ikke de anførte mangler under opholdet i feriehuset. Klager har dermed afskåret indklagede fra at foretage afhjælpning efter punkt 7 i lejebetingelserne, som er en del af aftalegrundlaget mellem parterne. Klager har derfor fortabt retten til kompensation for eventuelle mangler.

Ankenævnet bemærker, at det ligger uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til disciplinære forhold. Ankenævnet kan således ikke fastsætte bindende normer for god kundepleje, god kommunikationsskik eller lignede adfærdsmæssige normer for feriehusudlejerne.

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