



København den 16. januar 2019

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Feriehusets rengøringstilstand, feriehusets indretning og øvrige mangler.

**Nævnets sammensætning**

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk  
Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes  
Brancheforening



København den 16. januar 2019

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 4500 Nykøbing Sjælland
<b>Aftaledato</b>	Den 12. juli 2018
<b>Lejeperiode</b>	Den 14. juli 2018 til den 21. juli 2018
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	4. november 2018
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 14. juli 2018
<b>Pris</b>	7.560,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til feriehuset den 14. juli 2018, at:

- Feriehuset ikke var rengjort tilstrækkeligt.
- Feriehusets håndvask var kalket til og ikke rengjort tilstrækkeligt.
- Der lå museekstremer i feriehusets køkkenskuffer og køkkenskabe.
- Der lå døde fluer bag feriehusets døre, lige som der også var spindelvæv bag disse.
- Der lå støv på feriehusets lampe.
- Der lå døde dyr omkring feriehusets toilet.
- Feriehuset ikke var udstyret med fem sovepladser, lige som de forhåndenværende sovepladser ikke var store nok.
- Det ikke var muligt at stå oprejst under feriehusets bruser.

Klageren kontaktede indklagede telefonisk ved sin ankomst den 14. juli 2018 for så vidt angår samtlige klagepunkter. Indklagede forsøgte den 16. juli 2018 at afhjælpe for så vidt angår klagepunkterne vedrørende feriehusets rengøringstilstand.

Klageren og de øvrige ferierende boede ikke i feriehuset under lejeperioden.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere det samlede lejebeløb og svare erstatning for tabt ferie.

Klageren anfører, at de ferierende ved deres ankomst den 14. juli 2018 blev orienteret om, at feriehuset var ved at blive rengjort. Ifølge klageren var dette ikke korrekt, da feriehuset ikke var rengjort ved de ferierendes ankomst til feriehuset.

Klageren tilføjer, at indklagede først anførte, at feriehuset var fra 1936, hvorefter indklagede efterfølgende anførte, at feriehuset var fra 1935. Ifølge klageren er det ikke muligt at læse rummenes højde ud fra et årstal. Klageren anfører, at klageren inden lejeperiodens begyndelse kontaktede indklagede for at sikre sig, at feriehuset var i ordentlig stand, hvilket indklagede forsikrede klageren om, at det var. Ifølge klageren burde indklagede i den forbindelse have oplyst rummenes højde til klageren.



København den 16. januar 2019

Klageren anfører, at feriehusets høje pris i øvrigt ikke stemmer overens med de faktiske forhold, herunder feriehusets størrelse.

Ifølge klageren sendte indklagede en servicemedarbejder ud til feriehuset den 16. juli 2018. Klageren anfører i den forbindelse, at servicemedarbejderen kom 25 minutter for sent, og at han i øvrigt var ubehøvet ved sin ankomst. Klageren tilføjer, at indklagedes servicemedarbejder ved samme lejlighed indrømmede, at feriehuset ikke var rengjort tilstrækkeligt, og at sovepladserne ligeledes var mangelfulde. Indklagedes servicemedarbejder tilbød ved samme lejlighed klageren 10 % i kompensation.

Ifølge klageren var feriehuset sundhedsskadeligt på baggrund af den manglende rengøring.

Klageren tilføjer i sin replik tilsendt ankenævnet, at indklagede ikke taler sandt med hensyn til, hvor lang tid der gik, før der skete afhjælpning.

Klageren fastholder sit krav om kompensation for det samlede lejebeløb samt erstatning for tabt ferie.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren at kompensere med 800,00 kr., svarende til slutrengøringen. Indklagede har alternativt tilbudt klageren et tilgodebevis på 1.600,00 kr.

Indklagede anfører, at det af annonceringsmaterialet fremgår, at feriehuset er beskrevet som "*et 2-stjernet ældre feriehus fra 1936 på 36 m<sup>2</sup>*". Indklagede tilføjer, at det ligeledes fremgår af feriehusets husbeskrivelse, at feriehuset ikke er renoveret, og at der derfor er tale om et originalt feriehus. Indklagede anfører, at dette fremgår af annonceringsmaterialet og af de dertilhørende billeder. Ifølge indklagede er det ved ældre feriehus almindeligt, at højden på loftet og visse installationer er mindre end sædvanligt.

Indklagede henviser til, at det af tillægget "Feriebolig-ABC" fremgår, at sengene i et feriehus minimum måler 180-190 x 70-85 cm. Ifølge indklagede er dobbeltsenge ofte beskrevet som  $\frac{3}{4}$  senge med en bredde på 120-140 cm eller enkeltssenge, der er skubbet sammen. Ifølge indklagede svarer feriehuset til annonceringsmaterialet og stemmer ligeledes overens med de krav, som stilles til feriehuset ud fra klassificeringen.

Indklagede tilføjer, at rengøringstilstanden ikke var tilfredsstillende, og at indklagede i øvrigt har tilbudt klageren kompensation herfor.

Indklagede fastholder, at indklagede ikke kan stilles til ansvar for klagerens subjektive forventninger forud for lejeperioden.

#### Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik



København den 16. januar 2019

## Ankenævnets bemærkninger

Indledningsvis bemærkes det, at foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i nævnets afgørelse.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset ved klagerens ankomst var behæftet med mangler, herunder vedrørende feriehusets rengøringstilstand.

Det fremgår af annonceringsmaterialet, at feriehuset er to-stjernet og fra 1936, hvorfor det må forventes, at feriehusets indretning er herefter. Imidlertid finder ankenævnet efter en konkret vurdering af forholdene, at indklagede på forhånd burde have informeret klageren om den lave loftshøjde. Ankenævnet finder det ikke derudover godtgjort af klageren, at feriehusets tilstand for så vidt angår indretningen var således, at der var tale om en ikke-kontraktmæssig tilstand.

Ankenævnet finder herefter ikke, at de foreliggende mangler hver for sig eller tilsammen har været så væsentlige, at klageren er berettiget til at ophæve lejeaftalen og dermed tilbagebetaling af det fuldt erlagte beløb.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejebetingselser. Det må i den forbindelse imidlertid lægges til grund, at indklagede først foretog afhjælpning vedrørende feriehusets rengøringstilstand to dage efter klagerens henvendelse.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen.

Efter en samlet vurdering finder ankenævnet, at afslaget skønsmæssigt skal fastsættes til 1.600,00 kr.

Klagerens krav om erstatning derudover findes ikke dokumenteret, hvorfor dette ikke kan tages til følge.

Klageren får delvist medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 127 af 15. februar 2016 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævne § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Indklagede skal, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 1.600,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 300,00 kr. til klageren.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.



København den 16. januar 2019

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019.

P.G. Jensen  
Formand

Helene Knudsen  
Sekretariatschef