



København d. 14. maj 2014

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Ang. klagesag:

Klager:

Indklagede:

Klageemne

Rengøring og kategorisering.

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet, Tænk.  
Jakob Steenstrup, Forbrugerrådet, Tænk.  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer.  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes  
Brancheforening.



København d. 14. maj 2014

Sagsfremstilling:

**Aftalen vedrører:** Leje af feriehus beliggende: 6792 Rømø  
**Aftaledato:** Den 5. november 2012  
**Lejeperiode:** Den 23. marts 2013 til den 6. august 2013  
**Klage indgivet til nævnet:** Den 28. august 2013  
**Reklameret til indklagede:** Den 23. marts 2013  
**Pris:** 1278,00 €

**Kort sagsfremstilling:****Ad kompetence:**

Indklagede anfører subsidiært, at ankenævnet ikke har kompetence til at behandle klagen, jf. vedtægterne § 5, stk. 2, idet klager, ifølge indklagede, ikke har rettet henvendelse til formidleren inden sagen blev indbragt for ankenævnet.

Klager har klaget til indklagede den 23., 24. og 25. marts under opholdet, men ikke efterfølgende.

**Ad feriehuset:**

Ved klagers ankomst til feriehuset fandt klager, at husets rengøring ikke levede op til klagers forventninger. Der var ifølge klager en række punkter:

- Spor af skimmelsvamp i badeværelset, hvor bruseren var tilkalket og den tilhørende slange var snusket.
- Dør, vinduer, dørkarme og vægge var beskidte, og der var meget spindelvæv og støv i huset.
- En stikdåse var løs, og der var blod på en af madrasserne.
- Fejebakke, kost og toiletbørste var ligeledes beskidt og i dårlig stand. Der var madrester i opvaskebørsten og på noget af husets bestik og gryder.

For at udbedre rengøringen købte klager rengøringsmidler for 20,00 €, og brugte ifølge klager 2-3 dage på at gøre feriehuset rent. Klager reklamerede til indklagede ved ankomsten til feriehuset.

Ifølge indklagede kom der samme aften en servicemedarbejder ud til huset.

Ifølge klager kom der en servicemedarbejder ud til huset den 25. marts, hvilket er to dage efter ankomst.

Indklagedes servicemedarbejder fandt ikke rengøringen mangelfuld, men valgte pr. kulance at tildele klager en slutrengøring, selv om klager ikke havde bestilt en.

Klager kontaktede indklagede den 25. marts for at klage over feriehusets standard i forhold til kategoriseringen som et 5-stjernet hus. Indklagede tilbød klager at flytte til et andet feriehus mod betaling.

**Parternes krav og begrundelser:**

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale 40 % af lejeprisen, svarende til 511,20 €. Klager anfører, at feriehuset var så beskidt, at det ikke kunne bebos, før der var foretaget en rengøring. Endvidere var der ikke overensstemmelse mellem husets faktiske stand og kategorisering.

**Indklagede** har ikke tilbudt at yde klager en compensation udover slutrengøringen af feriehuset. Indklagede anfører til støtte herfor, at feriehuset ikke var behæftet med væsentlige fejl og mangler, og at klageren ikke har godtgjort, at feriehuset var behæftet med mangler, der berettiger klager til et nedslag i lejeprisen.



København d. 14. maj 2014

## Ankenævnets bemærkninger:

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt til ankenævnet, er indgået ved nævnets vurdering af sagen.

Indledningsvis bemærkes det, at ankenævnet finder, at betingelserne for, at ankenævnet kan behandle sagen, er opfyldt.

Herefter lægges det efter de foreliggende oplysninger til grund, at klageren reklamerede til indklagede efter ankomsten, og at indklagede herefter straks foretog afhjælpning vedrørende de påberåbte mangler.

Ankenævnet finder det på det foreliggende grundlag ikke godtgjort, at feriehusets stand var i uoverensstemmelse med kategoriseringen eller at det var behæftet med yderligere mangler, der var så væsentlige, at det berettiger klageren til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen ud over den tildelte slutrengøring.

Ankenævnet kan herefter ikke give klageren medhold i det fremsatte krav.

Da klageren ikke får medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

## **AFGØRELSE:**

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning,  
den 14. maj 2014

P.G. Jensen  
Formand

Alex Korf Jacobsson  
Sekretariatschef