



København den **20. december 2017**

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Rengøringstilstanden, netværksforbindelsen og diverse 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 20. december 2017

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 4550 Asnæs, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 21. maj 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 1. juli 2017 til den 8. juli 2017
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 27. august 2017
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 1. juli 2017
<b>Pris</b>	5.460,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 1. juli 2017, at:

- Der ikke var gjort ordentligt rent i feriehuset.
- Der var pletter på dyner og hovedpuder.
- Sengene var i ringe stand.
- Det trådløse netværk ikke fungerede.
- Terrassen var beskidt.
- Grillen fremstod uhygiejnisk.
- Der var et hvepsebo på terrassen.
- Billedkvaliteten var af ringe kvalitet og uden farver ved afspilning af DVD.

Klageren forsøgte telefonisk at kontakte indklagede den 1. juli 2017, men uden held. Klageren kørte derfor den 1. juli 2017 hen til indklagedes lokalkontor, hvor klageren forelagde de ovenfor angivne klagepunkter for indklagedes medarbejder. Indklagedes medarbejder udleverede en router til klageren og sendte rengøringshjælp ud til feriehuset.

Problemerne med hvepseboet blev udbedret den 1. juli 2017 om aftenen.

Klageren valgte at forlade feriehuset den 2. juli 2017.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale klageren det fuldt erlagte lejebeløb svarende til 5.460,00 kr. Klageren anfører, at han allerede forinden sin ankomst til feriehuset havde kontaktet indklagede for at være sikker på, at feriehusets internet fungerede, da klageren havde læst på indklagedes hjemmeside, at tidligere ferierende ikke havde kunnet benytte internettet i det pågældende feriehus. Klageren tilføjer, at det trådløse netværk ikke fungerede ved klagerens ankomst og heller ikke fungerede ved brug af den udleverede router. Indklagede kontaktede klageren den 2. juli 2017 for at høre, om internettet fungerede, og ifølge klageren ville indklagede sende en medarbejder ud enten den 3. juli 2017 eller den 4. juli 2017, hvilket klageren afslog henset til, at halvdelen af klagerens ferieophold i så fald ville være gået. Ifølge klageren blev feriehuset ikke rent efter rengøringshjælpen, men det værste på overfladerne blev taget.



København den 20. december 2017

Klageren anfører, at han på sin ankomstdag foreslog indklagede enten at tilbagebetale det erlagte lejebeløb eller omplacering, hvilket blev afvist af indklagede. Klageren tilføjer, at han valgte at forlade feriehuset den 2. juli henset til dårlige senge sammenholdt med de andre indtryk.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt at betale 1.092,00 kr. til klageren svarende til 20 % af lejebeløbet. Indklagede anfører, at en udbedring af den reklamerede rengøring blev iværksat med det samme. Indklagede tilføjer, at feriehusets wi-fi fungerede, men på grund af feriehusets beliggenhed er kvaliteten svingende og afhængig af forholdene. Indklagede tilføjer, at det af husbeskrivelsen fremgår, at der er begrænset mulighed for download og streaming. Indklagede anfører, at indklagede kontaktede klageren den 2. juli for at høre, om internettet fungerede, da indklagede ellers ville komme ud til feriehuset for at se på internettet, hvilket klageren imidlertid afslog. Indklagede tilføjer, at insekter i og omkring feriehuset på grund af ferieboligens beliggenhed ikke helt kan undgås, hvilket indklagede har gjort opmærksom på i sin Feriebolig-ABC, som er et tillæg til lejebetingelserne. Indklagede anfører, at klagepunkterne omkring puderne og DVD-afspilleren ikke blev meldt under klagerens ophold. Ifølge indklagede svarer feriehusets stand til katalogbeskrivelsen, og hvad der kan forventes af et 3-stjernet feriehus bygget i 2000 uden efterfølgende renovering. Indklagede tilføjer i forlængelse heraf, at indklagede ikke har modtaget andre klager over feriehuset i denne sæson trods 11 ugers udlejning.

#### Vedlagt sagsmateriale

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



København den 20. december 2017

### 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 lejemålets overtagelse var behæftet med mangler, herunder for så vidt angår rengøringstilstanden og netværksforbindelsen.

Ankenævnet finder imidlertid ikke, at der hver for sig eller tilsammen var tale om forhold, som kunne begrunde en ophævelse af lejemålet, hvorfor klageren ikke er berettiget til en tilbagebetaling af det fulde lejebeløb.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket fremgår af indklagedes lejevilkår. Det må i den forbindelse lægges til grund, at klageren reklamerede over visse af manglerne den 1. juli, og at indklagede umiddelbart herefter tog initiativ til at foretage afhjælpning af de mangler, klageren havde reklameret over.

For så vidt angår netværksforbindelsen bemærker ankenævnet, at indklagede forsøgte at afhjælpe den 1. juli ved at udlevere en router til klageren, men at netværksforbindelsen den 2. juli endnu ikke fungerede, hvorfor indklagede tilbød at komme ud at se på netværket, hvilket klageren imidlertid afslog.

Som følge af, at der ikke i fuldt omfang skete en tilfredsstillende afhjælpning af de påberåbte mangler, finder ankenævnet imidlertid klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de inden klagesagen tilbudte 1.092,00 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet.

Da klageren ved klagesagen ikke har fået medhold ud over, hvad indklagede allerede inden klagesagen har tilbudt klageren, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

### AFGØRELSE

Indklagede skal, hvis det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 1.092,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 20. december 2017

P.G. Jensen  
Formand

Cecilie Holm  
Sekretariatschef