



København den **20. december 2017**

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Støjgener

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

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 07688 Cala Murada, Mallorca, Spanien
Aftaledato	Den 11. juli 2017
Lejeperiode	Den 22. juli 2017 til den 29. juli 2017
Klage indgivet til nævnet	Den 23. august 2017
Reklameret til indklagede	Den 26. juli 2017
Pris	16.538,78 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 22. juli 2017 at der var byggearbejde på nabogrunden, hvilket medførte støjgener for klageren. Klageren kontaktede derfor indklagede den 26. juli 2017.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at yde refusion. Klageren anfører, at der var støjgener på grund af byggearbejdet i tidsrummet 10-18 alle hverdage, dog afbrudt af en frokostpause. Klageren tilføjer, at der i forbindelse med byggearbejdet blev benyttet traktor med frontlæsser og hakker.

Klageren anfører, at hun havde bestilt det pågældende feriehus, da hun ønskede en stille og rolig ferie, hvilket passede med beskrivelsen om, at feriehuset var beliggende i en rolig bebyggelse. Klageren mener ikke, at feriehuset lever op til beskrivelsen på grund af støjgenerne. Klageren tilføjer, at hun har betalt for en vare, som delvist blev ødelagt på grund af støjgenerne fra nabogrunden.

Klageren anfører, at begrundelsen for, hun først kontaktede indklagede den 26. juli 2017, var, at hun troede, støjgenerne ville være forbigående.

Klageren kontaktede indklagede telefonisk to gange under ferieopholdet, hvor klageren blev oplyst, at hun ville få compensation, som ville blive opgjort ud fra et skema efter klagerens ferieophold. Klageren tilføjer, at hun havde forstået indklagedes tilbud om rabat ved næste bestilling som endeligt og ikke til yderligere diskussion. Ydermere tilføjer klageren, at hun har kontaktet indklagede to-tre gange, henholdsvis den 7. august og 12. august for at få en tilbagemelding.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse per kulance tilbudt 10 % rabat på klagerens næste booking. Indklagede anfører, at indklagede ikke var bekendt med byggearbejdet på nabogrunden til feriehuset, og tilføjer, at der i juli og august måned er byggeforbud på Mallorca. Indklagede oplyser, at indklagede straks efter klagerens henvendelse kontaktede indklagedes samarbejdspartner på stedet og efterfølgende også husejeren. Ifølge klageren kendte hverken indklagedes samarbejdspartner eller husejeren til byggearbejdet. Husejeren forsøgte ifølge indklagede under forløbet at få stoppet byggearbejdet.

Indklagede sendte en medarbejder ud til feriehusets beliggenhed den 28. juli 2017, da indklagedes samarbejdspartner og klagerens forklaring omkring byggearbejdet ikke stemte overens. Indklagedes medarbejder



København den 20. december 2017

bekræftede byggearbejdet. Indklagede tilføjer, at politiet var forbi nabogrunden, men ikke kunne stoppe byggearbejdet, og at husejeren har indgivet en klage til myndighederne over naboens byggearbejde.

Indklagede oplyser, at det ikke var muligt at tilbyde klageren et andet feriehus per kulance, da der ikke var nogen ledige feriehus. Indklagede anfører, at feriehuset er beliggende i rolige omgivelser, og at støjgenerne kom fra en uventet kilde, hvorfor husbeskrivelsen ifølge indklagede er korrekt. Indklagede tilføjer, at de pågældende støjgener intet har med lejekontrakten at gøre og ligger uden for indklagedes mulighed for at gribe ind. Indklagede henviser til sine lejebetingelser punkt 3.5, hvoraf det fremgår, at indklagede ikke yder kompensation for ukendt og uventet støj.

Indklagede undrer sig over, at sagen skal forelægges ankenævnet, og henviser blandt andet til, at klageren ikke har fremsat et krav om refusion over for indklagede, samt aldrig har redegjort for, hvorfor indklagede skal yde en kompensation.

Vedlagt sagsmateriale

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



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, at feriehuset var behæftet med en mangel som følge af støjgener, som var forårsaget af byggearbejde på nabogrunden til feriehuset.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår.

Det fremgår af sagens oplysninger, at indklagede ikke havde flere ledige feriehus, og at det ikke var muligt at omplacere klageren. Ankenævnet finder derfor ikke, at det ville have gjort nogen forskel for så vidt angår indklagedes afhjælpningsret, at klageren havde meldt klagepunktet om støjgenerne tidligere.

I forbindelse hermed må det lægges til grund, at klageren kontaktede indklagede den 26. juli 2017, men at indklagede ikke fik afhjulpet manglen.

Klageren findes herefter som følge af støjgenerne berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssig til 3.308,00 kr. svarende til 20% af lejeløbet.

Klageren får medhold i klagen, hvorfor Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr.

Indklagede skal betale 8.000,00 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 ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 3.308,00 kr.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 8.000,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 20. december 2017

P.G. Jensen
Formand

Cecilie Holm
Sekretariatschef