



København den 14. marts 2018

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Manglende rengøring, fugt, svamp, utæt tag, dyr i stråtaget, 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 14. marts 2018

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 6830 Nørre Nebel, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 4. oktober 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 28. oktober 2017 til den 27. november 2017
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 5. december 2017
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 28. oktober 2017
<b>Pris</b>	8.727,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 28. oktober 2017, at:

- Der var beskidt og snavset alle steder.
- Der var råd og svamp i feriehuset.
- Der lugtede dårligt i feriehuset.
- Alt service var så snavset, at det ikke kunne benyttes.
- Der var mug på alle rullegardiner.
- Det regnede ind fra taget, som var utæt i stuen samt på det ene badeværelse.
- Der boede større dyr i feriehusets stråtag, og at dyrene var meget livlige og aktive om aftenen og natten.
- Brændeovnen var i stykker.
- Der var madrester i skufferne i køkkenet.
- Møblerne i stuen var ulækre, og flere lænestole var fedtede og snavsede.
- Dynerne og hovedpuderne var snavsede og lugtede meget.
- Vinduerne var snavsede
- Begge badeværelser var sorte af fugt og svamp rundt om vaske, toiletter og på gulve.
- At en skinne mellem fliser og trægulve i stuen var løs, og skruer stak op.

Klageren kontaktede indklagede den 28. oktober 2017.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere 3.000,00 kr. Klageren anfører, at klageren brugte lørdag og hele søndag på total rengøring af det lejede hus. Ifølge klageren var spabadet helt gult på grund af den manglende rengøring, lige som alle vinduer var snavsede. Derudover lå der ifølge klageren en seddel i feriehuset fra en skorstensfejer om, at brændeovnen var ubrugelig og skulle udskiftes. Klageren henvendte sig på indklagedes kontor den 30. oktober 2017 med en forventning om at få tilbudt et alternativt feriehus. Ifølge klageren var den eneste udbedring i løbet af ferieopholdet en ny pande. Klageren tilføjer, at en af indklagedes medarbejdere først kom ud til feriehuset, efter klageren havde beboet feriehuset i 14 dage.

Klageren anfører, at klagerens forlængelse af ferieopholdet er foretaget inden klagerens ankomst til feriehuset. Klageren anfører endvidere, at klageren ville have betalt for forbrug ved sin afrejse, men at klageren havde mistet det udleverede skema fra indklagede, og at indklagedes medarbejder ved klagerens afrejse ik-



København den 14. marts 2018

ke ville acceptere klagerens detaljerede opstilling over forbrug, men henviste til, at klageren skulle vente med betaling, og at indklagede ville fremsende en opgørelse.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse friholdt klageren for betaling af 2.077,50 kr., svarende til klagerens strømforbrug. Indklagede anfører, at klageren løbende har meldt rengøringsfejl og små mangler i feriehuset, hvilket klageren og indklagede har haft en løbende god og saglig dialog omkring indtil klagerens afrejse. Indklagede har løbende udbedret mangler herunder blandt andet udleveret nye pander. Indklagede anfører, at indklagedes medarbejder under sit besøg i feriehuset blev enig med klageren om at give klageren en kompensation på 1.000,00 kr. henset til feriehusets mangelfulde rengøring og stand. Indklagede har efterfølgende tilbudt klageren yderligere 1.077,50 kr. i rabat, således at den samlede kompensation svarer til klagerens strømforbrug under ferieopholdet. Indklagede anfører, at indklagede har været af den overbevisning, at sagen var afsluttet. Indklagede tilføjer, at gæsten valgte at forlade feriehuset uden at aflevere slutopgørelse og foretage slutafregning for strømforbruget.

Indklagede anfører, at det er korrekt, at feriehuset ikke var helt i orden, og at der ikke var ordentligt rengjort, lige som der var enkelte steder, hvor fugt var trængt igennem, blandt andet ved toiletterne. Ifølge indklagede valgte klageren under sit ophold i feriehuset at forlænge opholdet.

**Vedlagt sagsmateriale**

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



København den 14. marts 2018

## 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 var behæftet med mangler, herunder for så vidt angår feriehusets rengøringstilstand og fugtproblemer.

Ankenævnet finder ikke, at indklagede, bortset fra udlevering af nye pander, har godtgjort at have udbedret eller forsøgt at udbedre de mangler, som klageren har påberåbt sig under opholdet.

Ankenævnet finder herefter, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til de inden klagesagen tilbudte 2.077,50 kr. svarende til cirka 24 % 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, såfremt det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 2.077,50 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 14. marts 2018

P.G. Jensen  
Formand

Cecilie Holm  
Sekretariatschef