



København den 20. juni 2018

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Byggestøj, begrænset havudsigt, manglende rengøring, mus i feriehuset og forbrugsopkrævning.

**Nævnets sammensætning**

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes  
Brancheforening



København den 20. juni 2018

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 7130 Juelsminde, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 11. februar 2018
<b>Lejeperiode</b>	Den 12. februar 2018 til den 17. februar 2018
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 27. marts 2018
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 13. februar 2018
<b>Pris</b>	3.767,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarerede ved sin ankomst til feriehuset den 12. februar 2018, at:

- Der var omfattende byggeri på feriehusets nabogrund, hvilket medførte støjgener og forringede feriehusets havudsigt.

Klageren erfarede ydermere i løbet af lejeperioden, at:

- Feriehuset var malet sort og dermed ikke fremstod lyst som ellers anført af lejebeskrivelsen.
- Feriehuset var beliggende på en mudret og opkørt vej som følge af byggeriet på nabogrunden.
- Feriehusets TV manglede vejledning.
- Feriehuset ikke var forsynet med varmt vand i køkkenet og på det ene badeværelse.
- Feriehuset ikke var rengjort tilstrækkeligt.
- Der var mus samt museekskremitter i feriehuset.
- Klageren er endvidere utilfreds med den efterfølgende forbrugeropkrævning.

Ved klagerens ankomst til feriehuset den 12. februar 2018 blev klageren mødt af indklagedes servicetekniker. Klageren forhørte sig vedrørende cirkabeløbet for forbrugsopkrævningen for en lejeperiode på 5 dage i det pågældende feriehus, hvilket ifølge serviceteknikeren var omkring 3-400,00 kr.

Klageren kontaktede indklagede den 13. februar 2018 for så vidt angår klagepunkterne vedrørende støjgenerne, den forringede havudsigt, den utilstrækkelige rengøring, samt spurgte om muligheden for kompensation. Indklagede kunne ikke vurdere kompensation umiddelbart. Indklagede sendte den 13. februar 2018 en servicetekniker ud til feriehuset for at tage billeder af huset vedrørende klagepunktet for så vidt angår feriehusets havudsigt. Serviceteknikeren bad klageren om at kontakte indklagede igen den 15. februar 2018. Den 14. februar 2018 mødte klageren fysisk op på indklagedes kontor for at få en vurdering i henhold til kompensation for klagepunkterne for så vidt angår støjgenerne og den forringede havudsigt. Dette kunne indklagede fortsat ikke svare på. Klageren observerede en mus den 14. februar 2018. Klageren kontaktede indklagede den 15. februar for så vidt angår klagepunkterne vedrørende støjgenerne, den begrænsede havudsigt, det kolde vand i køkkenet og det ene badeværelse, den mudrede opkørsel samt den af klageren observerede mus. Indklagede sendte en servicetekniker ud til feriehuset den 15. februar 2018 for at hjælpe klagepunktet vedrørende den af klageren observerede mus, hvorefter der blev opsat 2 musefælder i feriehuset. Indklagede kontaktede klageren den 16. februar vedrørende den af klageren forespurgte kompensation. Indklagede tilbød klageren kompensation på 10 %, hvilket klageren afslog.



København den 20. juni 2018

### Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at erstatte det fuldt erlagte beløb på 4.224,00 kr. Alternativt ønsker klageren, at indklagede tilbagebetaler 2.152,00 kr. såfremt indklagede selv afholder forbrugsudgiften svarende til 1.037,85 kr.

Klageren anfører, at klagepunkterne ikke blev afhjulpet fuldstændigt under lejeperioden. Klageren tilføjer, at der var støjgener grundet byggearbejdet på nabogrunden hver dag i tidsrummet fra kl. 6.00-18.00 samt én dag til kl. 21.00. Klageren anfører, at netop det pågældende feriehus var valgt ud fra ønsket om en fredelig og rolig ferie i smukke omgivelser. Klageren mener ikke, at feriehuset lever op til beskrivelsen grundet støjgenerne og de maskiner, skurvogne og biler, der stod parkeret i området omkring feriehuset. Klageren anfører, at klageren gennem hele lejeperioden har gjort indklagede opmærksom på klagepunkterne.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren kompensation på 35 % af lejebeløbet, svarende til 1.318,00 kr. Indklagede har derudover godskrevet klageren slutrengøringen svarende til 834,00 kr. Således har indklagede i alt tilbudt klageren en kompensation på 2.152,00 kr.

Indklagede anfører, at indklagede ikke var bekendt med byggearbejdet på nabogrunden til feriehuset. Indklagede har vedrørende klagepunktet om forbrugsopkrævningen anført, at forbruget er beregnet ud fra klagerens forbrug og egen aflæsning, hvilket ifølge indklagede må være udtryk for det faktiske forbrug, selv om serviceteknikeren udtalte, at forbruget ville være lavere.

### Vedlagt sagsmateriale

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



København den 20. juni 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 ved klagerens ankomst var behæftet med mangler, herunder for så vidt angår støjgener fra byggeri på nabogrunden, den forringede havudsigt samt den utilstrækkelige rengøring.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejebestemmelser. Det må i den forbindelse lægges til grund, at indklagede reagerede straks efter klagerens henvendelser, men at ikke alle klagepunkterne blev tilstrækkeligt afhjulpet.

Ankenævnet finder herefter, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen.

Efter en samlet vurdering fastsættes afslaget skønsmæssigt til de inden klagesagen tilbudte 1.318,00 kr. + 834,00 kr., svarende til en samlet kompensation på 2.152,00 kr.

For så vidt angår forbruget må det efter det oplyste lægges til grund, at klageren selv har foretaget aflæsningen, og at beregningen bygger på denne. Dette klagepunkt giver derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Da ankenævnet ikke kan give klageren medhold udover, hvad indklagede har tilbudt inden klagesagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Indklagede skal, såfremt det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 2.152,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 20. juni 2018

P.G. Jensen  
Formand

Helene Knudsen  
Sekretariatschef