



København den 31. oktober 2018

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Ferielejlighedens rengøringstilstand, mugpletter på sengetøj, puder, madrasser og sofa, ulovlige el-installationer samt ødelagte møbler.

**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 31. oktober 2018

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af ferielejlighed beliggende: 29630 Benalmádena, Costa, Spanien
<b>Aftaledato</b>	Den 22. december 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 1. april 2018 til den 15. april 2018
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 14. maj 2018
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 1. april 2018
<b>Pris</b>	4.150,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til ferielejligheden den 1. april 2018, at:

- Ferielejligheden ikke var tilstrækkeligt rengjort.
- Madrasser, sengetøj, puder og sofa var behæftet med mug- og andre pletter.
- Flere møbler var ødelagte.
- De elektriske installationer var ulovligt udført og udgjorde derved en sikkerhedsrisiko.

Klageren forsøgte at kontakte indklagede den 1. april 2018 umiddelbart efter sin ankomst til ferielejligheden kl. 16.00, for så vidt angår samtlige klagepunkter. Grundet travlhed besvarede indklagede ikke klagerens to opkald, hvorefter klageren fraflyttede ferielejligheden den 1. april 2018 kl. 18.00.

Den 2. april 2018 afleverede klageren nøglen til ferielejligheden. Den 3. april 2018 forsøgte klageren igen at kontakte indklagede per e-mail. Klageren har oplyst, at han har forsøgt at kontakte indklagedes danske afdeling og indklagedes lokale samarbejdspartner på Costa del Sol per e-mail.

Den 3. april 2018 blev klageren ringet op af indklagedes spanske afdeling. Klageren og indklagede blev enige om at finde en passende løsning i løbet af klagerens ferie, hvorefter klageren ikke hørte yderligere fra indklagede.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale det fuldt erlagte lejebeløb svarende til 4.150 kr. + 154 EUR for tillægsydelse. Ifølge klageren var ferielejligheden ikke forsvarlig at bo i grundet de ulovlige el-installationer, der udgjorde en sikkerhedsrisiko. Det anføres yderligere, at ferielejligheden generelt fremstod ubeboelig grundet rengøringstilstanden, mugpletterne og de ødelagte møbler.

Ifølge klageren var det ikke muligt at vælge at modtage et tilbagekald fra indklagede, hvorfor klageren den 1. og 3. april 2018 sendte indklagede e-mails. Ifølge klageren blev genhusning ikke tilbudt, lige som klageren heller ikke har fået tildelt kompensation ud over 84 EUR for acontoforbrug.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren kompensation på 84 EUR svarende til 626,00 kr. Beløbet dækker prisen for acontoforbrug.



København den 31. oktober 2018

Indklagede anfører, at klageren fraflyttede ferielejligheden den 1. april uden at have opnået telefonisk kontakt til indklagede. Ifølge indklagede var der ikke mulighed for straks at udbedre manglerne, da indklagede blev kontaktet per e-mail og ikke per telefon.

Det anføres af indklagede, at klageren havde mulighed for at vælge at modtage et tilbagekald, da telefonen ikke blev besvaret første gang grundet travlhed i påsken. Indklagede har ikke kunnet spore klagerens telefonnummer på sin opkaldsliste. Ifølge indklagede blev det ansvarlige kontor i Spanien først opmærksom på manglerne den 3. april 2018, da klageren allerede var fraflyttet ferielejligheden.

Indklagede anfører, at det havde været muligt at udbedre samtlige klagepunkter, såfremt indklagede havde fået besked herom telefonisk. Indklagede har ikke tilbudt klageren yderligere kompensation.

## **Vedlagt sagsmateriale**

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik
- Ekstra e-mail
- Svar på ekstra e-mail



København den 31. oktober 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 ferielejligheden ved klagerens ankomst var behæftet med mangler, herunder for så vidt angår ferielejlighedens rengøringstilstand, elinstallationerne og ødelagte møbler.

Ankenævnet finder det dog ikke godtgjort, at de omhandlende forhold berettiger til en ophævelse af lejeaftalen og dermed tilbagebetaling af det fuldt erlagte beløb.

Ankenævnet finder i den forbindelse, at klageren ved at fraflytte ferielejligheden og aflevere nøglen må anses for at have ophævet lejeaftalen.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejebetingsbetingelser. Det må i den forbindelse lægges til grund, at indklagede ikke fik mulighed for at afhjælpe, inden klageren fraflyttede ferielejligheden.

Henset til at klageren ikke benyttede lejemålet, finder ankenævnet klageren berettiget til tilbagebetaling af det erlagte acontobeløb for forbrug, svarende til 84 EUR, som allerede er tilbudt af indklagede.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren skal have tilbagebetalt 70 EUR for slutrengøring.

Klageren får delvist medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 2.500,00 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, hvis det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 84 EUR og 70 EUR.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.



København den 31. oktober 2018

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 31. oktober 2018

P.G. Jensen  
Formand

Helene Knudsen  
Sekretariatschef