



København den 16. januar 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Lugtgener som følge af problemer med feriehusets kloak

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 16. januar 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 3730 Nexø
Aftaledato	Den 30. maj 2018
Lejeperiode	Den 8. juli 2018 til den 15. juli 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 16. august 2018
Reklameret til indklagede	Den 11. juli 2018
Pris	6.990,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til feriehuset den 8. juli 2018, at feriehuset lugtede som følge af problemer med kloaksystemet. Klageren kontaktede indklagede den 10. juli 2018, hvorefter indklagede straks sendte en servicemedarbejder ud til feriehuset for at rengøre vandlåsen i feriehusets bruser på badeværelset. Klageren kontaktede indklagede dagen efter, da klagepunktet fortsat ikke var afhjulpnet, hvorefter indklagede og klageren blev enige om at forsøge at placere et viskestykke over vandlåsen for at holde lugten ude.

Klageren kontaktede ikke indklagede yderligere i løbet af lejeperioden, men orienterede ved sin afrejse den 15. juli 2018 indklagede om, at det ikke havde været muligt at afhjælpe klagepunktet tilstrækkeligt, og at klageren i øvrigt ikke fandt indklagedes håndtering af problemet god nok.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at svare refusion af lejebeløbet.

Klageren anfører, at de ferierende ved deres ankomst til feriehuset først antog, at lugten i feriehuset skyldtes, at vandlåsen var løbet tør for vand. Ifølge klageren forsøgte de ferierende at tage to bade, således at der igen kunne komme vand til feriehusets vandlås. Klageren tilføjer, at dette ikke hjalp, og at der fortsat var lugtproblemer på feriehusets badeværelse.

Ifølge klageren var lugten så stærk, at vinduerne måtte holdes åbne, men de dage, hvor de ferierende var på udflugt og derfor måtte lukke vinduerne i feriehuset, kom de tilbage til en markant og gennemtrængende lugt.

Klageren anfører i sin replik tilsendt ankenævnet, at lugtgener ikke er en objektiv målbar størrelse, hvorfor klageren stiller spørgsmål ved indklagedes servicemedarbejders objektive lugtesans.

Klageren anfører, at han ikke kan huske dagene fra hinanden, men mener, at han kontaktede indklagedes lokale kontor den 10. juli 2018 og ikke først den 11. juli 2018 som anført af indklagede. Ifølge klageren kontaktede han ydermere indklagedes lokale kontor inden de ferierendes afrejse for at orientere indklagede om, at det ikke var tilstrækkeligt at placere et viskestykke over vandlåsen.

Indklagede har under klagesagen per kulance tilbudt klageren tilbagebetaling af 525,00 kr., svarende til 10 % af lejebeløbet.



København den 16. januar 2019

Ifølge indklagede henvendte klageren sig til indklagedes lokale kontor den 11. juli 2018 for at reklamere over feriehusets lugtgener. Indklagede anfører, at der straks blev sendt en servicemedarbejder ud til feriehuset for at afhjælpe. Indklagede anfører, at klageren henvendte sig igen den 12. juli 2018 og orienterede indklagede om, at der stadig var lugtgener i feriehuset. Ifølge indklagede meldte serviceteknikeren, at der kunne placeres et viskestykke over risten på feriehusets badeværelse, således at lugten kunne holdes ude. Indklagede tilføjer, at feriehusets ejer straks blev kontaktet for så vidt angår klagepunktet, og at feriehusets ejer ved samme lejlighed meddelte indklagede, at der ikke tidligere havde været sådanne problemer med lugt fra feriehusets kloaksystem, og at konstruktionen ligeledes er lovlig.

Ifølge indklagede kontaktede klageren først indklagede igen ved sin afrejse den 15. juli 2018. Indklagede anfører, at der er tale om et mindre problem og fastholder, at indklagedes medarbejdere har gjort tilstrækkeligt for at afhjælpe klagepunktet, herunder henset til at klageren først kontaktede indklagede tre dage efter sin ankomst.

Indklagede anfører, at servicemedarbejderen ligeledes vurderede, at lugten ikke var så slem, og at døren til feriehusets opholdsrum kunne lukkes til således, at der kunne luftes tilstrækkeligt ud.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 16. januar 2019

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.

Efter de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at der i det omhandlede feriehus forekom lugtgener fra afløbet i badeløbet.

Ankenævnet finder det dog ikke godtgjort af klageren, at der var tale om forhold, som gjorde feriehuset ubeboeligt, hvorfor der ikke er grundlag for en fuld refusion af lejebeløbet.

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 reagerede straks ved klagerens henvendelser.

Ankenævnet finder imidlertid, at klageren på grund lugtgenerne i feriehuset, som, da de ikke lod sig hjælpe i løbet af lejeperioden, må betegnes som en mangel, er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til de under klagesagen tilbudte 525,00 kr., svarende til 10 % af lejebeløbet.

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

Indklagede skal betale 1.250,00 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, såfremt det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 525,00 kr.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef