



København den 16. januar 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Feriehusets rengøringstilstand og oprydning samt diverse andre 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 16. januar 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 3230 Udsholt Strand
Aftaledato	Den 2. juni 2018
Lejeperiode	Den 21. juli 2018 til den 28. juli 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 14. august 2018
Reklameret til indklagede	Den 21. juli 2018
Pris	6.474,37 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til feriehuset den 21. juli 2018, at:

- Feriehuset ikke var rengjort tilstrækkeligt.
- Feriehuset ikke var ryddet ordentligt op.
- Feriehusets køkken fremstod rodet og snavset, og feriehusets ejers private madvarer stod fremme.
- Der var smørklatter i feriehusets køleskab.
- Der var hundehår i feriehusets service.
- Feriehusets køkkenvask og armatur var tilsmudsede.
- Feriehusets kaffemaskine og stempelkande var snavsede.
- Skufferne i feriehusets køkken var rodede.
- Der lå rene hundeposer i næsten alle skufferne i feriehusets køkken.
- Vinduerne i feriehusets stue var snavsede på den indvendige side.
- Feriehusets terrasse var snavset med savsmuld, oliepletter og byggeaffald.
- Møblerne på feriehusets terrasse stod placeret tilfældigt, og midt i det hele stod et tørrestativ med to rulle madrasser og en spand med en pose affald.
- Feriehusets grund bar præg af, at der lige var blevet bygget, hvorfor der lå afskåret træ, savsmuld, skruer, plast, papir og totter af polyestervat på grunden.
- Madrasser, underlag og rulle madrasser på feriehusets ekstraværelse var ubrugelige grundet hundehår.

Klageren kontaktede indklagede ved sin ankomst den 21. juli 2018 for så vidt angår klagepunkterne vedrørende køleskabets rengøringsstilstand, hundehårene på feriehusets madrasser og rulle madrasser og de snavsede vinduer. Klageren afslog indklagedes tilbud om afhjælpning, da klageren skulle have gæster den 22. juli 2018 og ikke ønskede at have et rengøringshold i gang samtidig.

Klageren kontaktede ikke indklagede yderligere i løbet af lejeperioden, men henvendte sig til indklagede den 1. august 2018.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til give et afslag i lejeprisen.



København den 16. januar 2019

Klageren anfører, at feriehuset fremstod rodet og så snavset, at det ikke var muligt at afhjælpe straks i løbet af den 21. juli 2018, da dette ifølge klageren ville have taget flere timer. Klageren anfører ligeledes, at et feriehus ikke bør være så beskidt, at det skal rengøres i flere timer ind i den lejede periode. Klageren tilføjer, at hun ordnede noget af rengøringen selv.

Ifølge klageren ville indklagede have bemærket rodet i feriehuset samt den manglende rengøring, såfremt indklagede havde undersøgt feriehuset inden klagerens ankomst. Klageren tilføjer, at hun afslog indklagedes tilbud om rabat ved klagerens fremtidige booking hos indklagede, da hun fremadrettet ikke ønsker at booke feriehusene gennem indklagede.

Klageren anfører, at hun ikke ønskede at bruge sin ferie på at kontakte indklagede, hvorfor klageren først henvendte sig til indklagede efter sin ferie i håbet om, at hun og indklagede kunne finde en acceptabel aftale. Klageren tilføjer i den forbindelse, at hun kun mener at kunne finde indklagedes lejevilkår på dens hjemmeside.

Indklagede har ikke tilbudt klageren kompensation inden klagesagens indbringelse.

Indklagede anfører, at klageren henvendte sig til indklagede ved sin ankomst til feriehuset den 22. juli 2018 for så vidt angår feriehusets rengøringstilstand. Ifølge indklagede afviste klageren indklagedes tilbud om afhjælpning, da klageren skulle have gæster den 22. juli 2018. Indklagede anfører, at afhjælpningen ville have fundet sted den 21. juli 2018 og ikke den 22. juli 2018.

Indklagede tilføjer, at klageren ved samme lejlighed blev tilbudt en rabat på 10 % på sin næste booking hos indklagede. Ifølge indklagede blev klageren tilbudt denne rabat på trods af, at indklagede ikke havde haft mulighed for at vurdere, om reklamationen var berettiget.

Indklagede anfører, at klagerens krav om økonomisk kompensation ikke kan imødekommes, da indklagede ikke fik mulighed for at afhjælpe manglerne. Indklagede tilføjer, at dette ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår, som klageren har fået tilsendt forud for lejeperioden.

Indklagede anfører, at klageren først fremsendte billedmaterialet efter lejeperioden den 1. august 2018, lige som klageren har tilføjet yderligere klagepunkter efter klagesagens indbringelse, som indklagede ikke blev orienteret om under lejeperioden. Indklagede anfører ligeledes, at feriehuset blev tjekket inden klagerens ankomst. Ifølge indklagede har feriehuset været udlejet før og efter klagerens lejeperiode, og indklagede har i den forbindelse ikke modtaget øvrige klager over feriehuset.

Indklagede tilføjer, at klagerens individuelle synspunkt ikke kan være udgangspunktet for en berettiget klage, hvorfor mangler ifølge indklagede skal konstateres i samarbejde med indklagede.

Indklagede fastholder at have overholdt sine lejevilkår ved at tilbyde klageren afhjælpning straks. Indklagede anfører ligeledes, at klageren har modtaget indklagedes lejevilkår forud for lejeperioden, da det ifølge indklagede kun er muligt at booke et feriehus, såfremt klageren godkender indklagedes lejevilkår undervejs, lige som indklagedes lejevilkår fremsendes separat efter bookingen.



København den 16. januar 2019

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.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår. Det må efter de foreliggende oplysninger lægges til grund, at klageren meldte visse af sine klagepunkter til indklagede ved sin ankomst til feriehuset den 21. juli 2018, men ikke ønskede afhjælpning. Ankenævnet finder således ikke, at indklagede er blevet givet en rimelig mulighed for at afhjælpe eventuelle mangler.

Ankenævnet kan herefter ikke give klageren medhold i klagen.

Henset til at ankenævnet ikke kan give klageren medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef