



København den 1. maj 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Feriehusets rengøringstilstand, tilkøbt kaffemaskine, knækket rist i bunden af feriehusets pool og ændring af feriehusets husbeskrivelse.

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 1. maj 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 3720 Aakirkeby, Danmark
Aftaledato	Den 3. marts 2018
Lejeperiode	Den 4. august 2018 til den 11. august 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 17. september 2018
Reklameret til indklagede	Den 4. august 2018
Pris	12.745,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klagerne erfarede ved deres ankomst til feriehuset den 4. august 2018, at:

- Feriehusets kaffemaskine var tilkalket.
- Der var knækket en rist i bunden af feriehusets pool.
- Feriehusets tørretumblers filter ikke var rengjort.
- Den ene af feriehusets liggestole var defekt.
- Støvsugerposen var fyldt.
- Feriehuset ikke var rengjort tilstrækkeligt.

Klagerne kontaktede indklagede den 4. august 2018 for så vidt angår feriehusets tilkalkede kaffemaskine, tørretumblersens fyldte filter, den fyldte støvsugerpose og en manglende madras til feriehusets barneseng.

Klagerne kontaktede indklagede igen den 6. august 2018 for så vidt angår feriehusets rengøringstilstand, Indklagede foretog ikke afhjælpning af dette.

Klagerne kontaktede indklagede efter lejeperioden for så vidt angår samtlige af klagepunkterne og erfarede efterfølgende, at indklagede havde ændret husbeskrivelsen.

Parternes krav og begrundelser

Klagerne påstår indklagede forpligtet til refundere 3.000,00 kr.

Klagerne anfører, at der ved deres ankomst til feriehuset var spindelvæv og meget støvet, især under feriehusets senge og sofaer.

Klagerne anfører, at den ene klager skar sin fod på et defekt bundsug i feriehusets pool, hvilket gav klagerne gener resten af lejeperioden. Ifølge klagerne meddelte de dette til indklagedes poolmedarbejder, og det lød på ham som om, at indklagede var blevet orienteret om dette. Klagerne anfører ligeledes, at de ikke forstår, hvorfor indklagede ikke havde orienteret dem om det ødelagte bundsug inden lejeperiodens begyndelse. Ifølge klagerne var den ene liggestol ligeledes defekt, så der stak skarpe genstande ud af den, hvilket var farligt for de ferierendes 2-årige barn.

Klagerne anfører, at de havde bestilt og betalt for en barneseng, som viste sig at mangle ved deres ankomst til feriehuset, og at de måtte vente i to timer, inden indklagede kom ud med en madras til sengen.



København den 1. maj 2019

Ifølge klagerne var tørretumblersens filter fyldt, da de skulle benytte tørretumbleren, lige som feriehusets støvsugerpose var fyldt. Klagerne anfører, at de ferierende ikke kunne finde nye støvsugerposer i feriehuset. Ifølge klagerne burde indklagedes rengøringspersonale ikke have efterladt en fyldt støvsugerpose, en tilkalket kaffemaskine og en tørretumbler med fyldt filter. Klagerne anfører, at det tog de ferierende 30 minutter at lave en kande kaffe, da kaffemaskinen ikke var blevet afkalket længe.

Ifølge klagerne blev de mødt af indklagedes lokale medarbejder, som orienterede dem om, at fejlene og manglerne skyldtes, at det var slutsæson, og som i øvrigt meddelte dem, at de selv kunne køre ud og købe støvsugerposer og afkalkningsmiddel. Klagerne anfører, at indklagede ikke bør forringe sin service, fordi de har travlt.

Klagerne tilføjer, at det forud for lejeperioden fremgik af indklagedes hjemmeside, at feriehuset var med badedyr, dør fra poolen til feriehusets terrasse samt en gasgrill, men at indklagede efter modtagelse af klagerne klage har opdateret feriehusets husbeskrivelse.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klagerne kompensation på 637,00 kr., svarende til 5 % af lejebeløbet.

Indklagede anfører for så vidt angår klagepunktet vedrørende feriehusets rengøringstilstand, at indklagedes lokale servicekontor ikke blev orienteret om dette straks, men først efter fleres dages ophold. Ifølge indklagede var det ikke muligt at afhjælpe, da det ikke kunne fastlægges, hvorvidt rengøringstilstanden skyldtes klagerne eller den tidligere lejers ophold.

Indklagede anfører for så vidt angår klagepunkterne vedrørende manglende støvsugerposer, afkalkning og madras, at indklagedes lokale kontor afhjalp disse klagepunkter straks.

Ifølge indklagede er der således sket afhjælpning af alle de meldte klagepunkter.

Indklagede tilføjer, at ferieboligerne er ejet af privatpersoner, hvorfor indklagede ikke kan garantere, at der er gasgrill eller badedyr i feriehuset. Ifølge indklagede er feriehuset ikke markedsført med disse genstande.

Indklagede anfører, at da klagerne har pådraget sig fysiske skader som følge af feriehusets pools ødelagte bundsug, er indklagede villig til at yde kompensation på 637,00 kr., svarende til 5 % af lejebeløbet som følge heraf. Indklagede har alternativt tilbudt klagerne et tilgodebevis på 1.200,00 kr. Ifølge indklagede blev der straks bestilt et nyt bundsug til feriehusets pool.

Indklagede anfører for så vidt angår den manglende dør fra poolrummet til feriehusets terrasse, at dette af hygiejnemæssige årsager ikke er tilrådeligt. Ifølge indklagede fremgår det heller ikke af feriehusets husbeskrivelse, at der er en sådan dør fra feriehusets poolrum til feriehusets terrasse.



København den 1. maj 2019

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 1. maj 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.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet det godt gjort, at feriehuset ved klagernes ankomst var behæftet med visse mangler.

Klagerne er imidlertid forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejebetingelser. Det må i den forbindelse lægges til grund, at indklagede reagerede straks efter klagernes første henvendelse. Ankenævnet har noteret sig, at klagerne først kontaktede indklagede efter tre dage for så vidt angår feriehusets rengøringstilstand.

Ankenævnet finder det ikke godt gjort, at det omhandlende feriehus var behæftet med mangler for så vidt angår annonceringen, idet feriehuset ikke afveg væsentligt fra, hvad man kunne forvente ved læsning af annonceringsmaterialet.

For så vidt angår klagernes skade bemærkes det for god ordens skyld, at ankenævnet i henhold til sine vedtægters § 5, stk. 3, ikke tager stilling til spørgsmål om personskade.

Henset imidlertid til den knækkede rist i bunden af poolen, som må anses for at være en mangel, findes klagerne berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de inden klagesagen tilbudte 637,00 kr., svarende til 5 % af lejeprisen.

Da klagerne ikke ved klagesagen har fået medhold ud over, hvad indklagede allerede inden klagesagen har tilbudt klagerne, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal, i det omfang det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klagerne 637,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 1. maj 2019

P.G. Jensen
Formand