



København den 1. maj 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Støjgener fra feriehusets affugter

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 1. maj 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 5400 Bogense, Danmark
Aftaledato	Den 16. april 2017
Lejeperiode	Den 24. marts 2018 til den 31. marts 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 30. oktober 2018
Reklameret til indklagede	Den 24. marts 2018
Pris	12.119,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 24. marts 2018, at feriehusets pool var kold, og at feriehusets affugter medførte støjgener i tre af feriehusets værelser. Klageren kontaktede indklagedes lokale kontor den 24. marts 2018, men fik ikke noget svar. Indklagedes servicemedarbejder forsøgte at afhjælpe for så vidt angår klagepunktet vedrørende den kolde pool den 25. marts 2018, hvor klageren ved samme lejlighed orienterede indklagedes servicemedarbejder om klagepunktet vedrørende larmen fra feriehusets affugter. Indklagedes servicemedarbejder orienterede klageren om, at klageren skulle klage direkte til indklagede. Klageren fremsendte en klage til indklagede senere den 25. marts 2018. Indklagede besvarede klagerens e-mail den 26. marts 2018, hvor indklagede afviste, at der skulle være tale et støjproblem, men tilbød at måle støjen med en støjmåler. Den 27. marts 2018 sendte klageren endnu en e-mail til indklagede med en detaljeret beskrivelse af støjen, hvori klageren gjorde indklagede opmærksom på, at de ferierende havde svært ved at sove grundet støjen fra affugteren. Klageren ringede senere den 27. marts 2018 til indklagedes lokale kontor, hvor indklagede orienterede klageren om, at indklagedes servicemedarbejder ville komme forbi senere den 27. marts 2018 og foretage en støjmåling. Indklagedes servicemedarbejder foretog den 27. marts 2018 en støjmåling, som viste, at der var et forhøjet støjniveau i tre af feriehusets værelser. Klageren foretog i mellemtiden en støjmåling selv ved hjælp af en app, som viste 8 dB forhøjet støjniveau. Klageren fremsendte endnu en e-mail til indklagede den 27. marts 2018 og oplyste indklagede om støjmålingerne. Indklagede besvarede klagerens e-mail den 29. marts 2018, hvor indklagede oplyste klageren om, at indklagede ikke tidligere havde oplevet dette problem, og at et professionelt firma ville foretage en støjmåling i feriehuset efter påske. Klageren besvarede indklagedes e-mail senere den 29. marts 2018, hvor klageren orienterede indklagede om, at han ville se frem til at modtage den endelige rapport.

Den 14. september 2018 modtog klageren den endelige rapport, som påviste, at støjen i feriehuset overskrider Miljøstyrelsens anbefalede grænseværdier med cirka samme niveau, som klagerens app påviste. Den fremsendte rapport har imidlertid kun målt støjen i det soveværelse, der lå tættest på støjilden.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at kompensere 37,5 % af lejebeløbet, svarende til 4.544,00 kr.

Klageren anfører, at den endelige rapport vedrørende støjniveauet i feriehuset alene er foretaget i det soveværelse nærmest støjilden. Klageren tilføjer, at der var tale om tre soveværelser i feriehuset som var generet af støjgenerne.

Klageren anfører, at støjmålingen blev foretaget den 26. april 2018, hvilket ifølge klageren er 3,5 uge efter de ferierendes lejeperiode. Klageren tilføjer, at det er uheldigt, at den endelige rapport er blevet forsinket i



København den 1. maj 2019

så væsentligt et omfang. Ifølge klageren er rapporten dateret 23. august 2018, og den blev først fremsendt til klageren 3 uger efter den 14. september 2018.

Klageren tilføjer, at han finder det irrelevant, at indklagede ikke tidligere har modtaget klager over støjni-veauet i feriehuset. Klageren bemærker, at det er bekymrende, at indklagede har fortsat udlejningen af feriehuset, da der i rapporten stilles spørgsmål ved støjniveauet i forhold til Miljøstyrelsens anbefalinger. Ifølge klageren medførte støjproblemerne gener for 3 af feriehusets værelser med i alt 6 senge. Ifølge klageren er det irrelevant, hvor mange personer, der rent faktisk var i feriehuset, da klageren har betalt den fulde lejepris uanset antallet af personer i feriehuset.

Klageren påpeger ligeledes, at feriehusets annonceringsmateriale viser en fejlagtig grundplan.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren en kompensation på 10 % af lejebeløbet og under sagens forløb tilbudt klageren en kompensation på i alt 2.424,00 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet.

Indklagede anfører, at klageren meddelte indklagede, at der var støjproblemer, og at dette medførte gener i forbindelse med de ferierendes nattesøvn. Indklagede beklager, at der har været lang ventetid på den endelige rapport, hvilket indklagede også har påpeget over for det firma, som forestod udarbejdelse af rapporten. Ifølge indklagede kunne rapporten kun udarbejdes, når der ikke var personer i feriehuset.

Indklagede tilføjer, at der i 2018 var 38 bookinger af feriehuset, og i 2017 var der 37 bookinger af feriehuset. Indklagede har foruden den aktuelle klage modtaget 2 øvrige reklamationer, som dog ikke vedrørte støj fra feriehusets affugter. Ifølge indklagede er der ikke andre gæster, som har klaget over støj i feriehuset, hvorfor indklagede først er blevet bekendt med dette forhold i forbindelse med nærværende klage.

Indklagede anfører, at feriehusets vicevært ikke vurderer, at der er tale om nogen synderlig larm i feriehuset. Ifølge indklagede er feriehuset egnet til 16 personer, og indklagede finder ikke, at støjen har generet alle 13 gæster i feriehuset.

Indklagede tilføjer, at der efter klagens indbringelse er blevet lavet lydisolering af feriehuset.

Vedlagt sagsmateriale

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

Ankenævnets bemærkninger



København den 1. maj 2019

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 var behæftet med en mangel som følge af støjgener, som var forårsaget af feriehusets affugter.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren kontaktede indklagede den 24. marts 2018, men at indklagede ikke fik afhjulpnet manglen i løbet af lejeperioden.

Klageren findes herefter berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen.

Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de under klagesagen tilbudte 2.424,00 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet.

Klageren 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. 93 af 16. januar 2019 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal, i det omfang det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 2.424,00 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 1. maj 2019

P.G. Jensen
Formand