



København den 30. maj 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Koldt aktivitetsrum, varmeproblemer i værelserne
samt rengøringsmangler

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening
Rosalia Fenger, feriehusudlejer



København den 30. maj 2022

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 3300 Frederiksværk
Aftaledato	Den 26. september 2020
Lejeperiode	Den 12. februar 2021 – 21. februar 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 29. april 2021
Reklameret til indklagede	Den 12. februar 2021
Pris	23.000 kr.

Kort sagsfremstilling

Ved sin ankomst til feriehuset den 12. februar 2021 fandt klager, at der var flere forhold vedrørende rengøringen samt problemer med opvarmningen, der ikke var som forventet, idet blandt andet aktivitetsrummet var iskoldt, og nogle værelser var meget varme, og andre var der slet ingen varme i.

Under opholdet var klager løbende i kontakt med viceværten angående varmeproblemerne. Viceværten oplyste, at fejlen med varmen var anmeldt over for indklagede.

Kort efter klagers ankomst kom der en VVS-mand, som forsøgte afhjælpning, men på grund af en manglende reservedel var VVS-manden nødt til at vende retur efter weekenden. Sidst på ugen, fredag den 19. februar 2021, lykkedes det VVS-manden at afhjælpe varmeproblemet, og varmen kom op på 19 grader sent fredag den 19. februar 2021, hvilket var 2 dage før afrejse.

Indklagede stillede en lille el-radiator til rådighed for klager. Dette afhjælp ifølge klager ikke varmeproblemet, da rummet ved anvendelse af denne kun nåede en temperatur på ca. 12-13 grader.

Klager klagede ikke over rengøringsmanglerne under opholdet.

Klager forlod feriehuset den 20. februar 2021, hvilket var én dag før ferieperiodens udløb.

Parternes krav og begrundelser

Klager har påstået, at indklagede skal betale enten 10.000 kr. eller give en forlænget weekend uden beregning.

Klager har gjort gældende, at aktivitetsrummet, som var det største rum i feriehuset, var en væsentlig bestanddel af det lejede, og det forhold, at rummet ikke var behageligt at opholde sig i, ødelagde en del af ferien for klager. Klager og de øvrige ferierende måtte blandt andet opholde sig i rummet med dyner.

Klager har desuden gjort gældende, at afhjælpningsforsøget med den ekstra radiator medførte ekstra strømforbrug for klager.

Viceværten oplyste klager om, at klager ikke behøvede at klage til indklagede, da skaden allerede var anmeldt til indklagede før klagers ankomst.



København den 30. maj 2022

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager 650 kr. som kompensation for problemerne med gulvvarmen. Indklagede har desuden tilbudt klager et tilgodebevis på 500 kr.

Indklagede har oplyst, at feriehuset er et hus med egen vicevært og har henvist klager til, at det er viceværten, der har forholdt sig til afhjælpningen af manglen. Klager har ikke under opholdet været i kontakt med indklagede.

I forhold til det af klager påberåbte ekstraforbrug for strøm, har indklagede også her henvist klager til at klage til husets vicevært.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 30. maj 2022

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve, mails og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Det kan lægges til grund, at der ved klagers ankomst til feriehuset var manglende varme i feriehusets aktivitetsrum m.v. Det kan desuden lægges til grund, at husejeren vidste, at anlægget var i stykker. Termostat og styresystem er efterfølgende udskiftet. Ankenævnet lægger derfor til grund, at der var forhold vedrørende opvarmningen, der kan betegnes som mangler.

Det kan lægges til grund, at klager rettidigt reklamerede over varmeproblemerne til husets vicevært, og at viceværten – efter flere besøg af VVS-mand – formåede at afhjælpe varmeproblemerne den 19. februar 2021, hvilket var to dage før afslutningen af opholdet. Ankenævnet finder, at klager berettiget har anset viceværten for at være indklagedes lokale repræsentant, jf. lejebetingelsernes punkt 17.1.

Ankenævnet finder, at klager efter en samlet skønsmæssig vurdering er berettiget til et forholdsmæssigt afslag på 10.000 kr., svarende til godt og vel 40 % af lejebeløbet. Ankenævnet har herved lagt vægt på omfanget og karakteren af manglerne. Ankenævnet har desuden lagt vægt på, at manglerne ikke inden rimelig tid – men derimod først til sidst i lejeperioden – blev afhjulpet. Hertil kommer, at klager i sin replik har anført, at viceværten informerede klager om, at de ikke behøvede at kontakte indklagede, idet skaden var anmeldt allerede før lejeperiodens start, hvilket ikke er imødegået af indklagede. At husejeren således var bekendt med manglen, men at feriehuset desuagtet blev udlejet, er en skærpende omstændighed.

Klager får således medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr.

I forhold til klagen over rengøringsmanglerne bemærker ankenævnet, at klager først reklamerede over dette efter endt ophold. Ved ikke i lejeperioden at have gjort indklagede opmærksom på disse klagepunkter, har klager afskåret indklagede fra at tilbyde afhjælpning. Klager kan dermed ikke gøre misligholdelsesbeføjelser for disse mangler gældende.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling. Ankenævnet henviser til § 8 i bekendtgørelse nr. 413 af 4. april 2022 om gebyrer ved godkendte private klage- eller ankenævn, og § 31 i vedtægterne for Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal – hvis det ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 10.000 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 300 kr.

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 30. maj 2022



København den 30. maj 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef