



København den **20. juni 2018**

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Det lejede var mangelfuldt og ikke i kontraktmæssig stand. Sikkerhedsforholdene var utilstrækkelige og annonceringen var misvisende.

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 20. juni 2018

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 53280 Cesarica, Kroatien
Aftaledato	27. december 2015
Lejeperiode	30. juli 2016-13. august 2016
Klage indgivet til nævnet	20. oktober 2017
Reklameret til indklagede	31. juli 2016
Pris	1.300 Euro

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til ferielejligheden den 30. juli 2016, at den lejede ferielejlighed ikke fremstod så lys og venlig som på indklagedes hjemmeside, og at der var to udendørs trapper – den ene uden gelænder – som kunne udgøre en fare for klagerens handicappede datter.

Klageren fandt desuden, at ferielejligheden ikke var rengjort, og den fremstod uhygiejnisk med spindelvæv. Desuden var gryder og pander ikke rengjorte. Vinduerne lod sig dårligt åbne, hvilket besværliggjorde udluftning. I soveværelset var en gammel åbning til en brændeovnsskorsten, som kun var lukket med en løs, hullet flise. Dette medførte betydelig støj om natten fra den underliggende lejlighed.

Klageren kontaktede den 31. juli 2016 lejlighedsejeren, som boede i samme hus. Desuden forsøgte klageren forgæves at kontakte indklagedes lokale kontor på de oplyste nødnumre. Ejeren af lejligheden oplyste klageren om nogle andre telefonnumre, og klageren fik kontakt til indklagedes lokale repræsentant, som lovede at ringe tilbage, hvilket dog aldrig skete. Klageren forsøgte også uden held at kontakte indklagedes tyske servicekontor.

Klageren forlod ferielejligheden den 11. august – 2 dage før planlagt, da familien pga. dårligt vejr ikke så sig i stand til at opholde sig i ferielejligheden.

Efter hjemkomst skrev klageren den 17. august 2016 en mail til indklagede. Da indklagede ikke havde svaret inden den 15. september 2016, som klageren havde angivet som frist, overgav klageren sagen til sin advokat, som den 31. oktober 2016 modtog svar fra indklagede. Indklagede oplyser i dette svar, at indklagede kun har registreret én henvendelse fra klageren, nemlig den 31. juli 2016, hvor det blev bemærket, at ”der var for mange trapper, og lejligheden var for mørk”. Indklagede kan ikke imødekomme klagerens krav og gør opmærksom på, at hvis man rejser med en handicappet person, må man gøre opmærksom på dette ved reservationen og booke et dertil egnet lejemål.

Seneste skriftveksel mellem klagerens advokat og indklagede ses at være fra den 20. december 2016, hvor der over for indklagede blev sat en frist for betaling af det krævede beløb til den 9. januar 2017.



København den 20. juni 2018

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere 50% af lejebeløbet, svarende til 650 Euro.

Indklagede beklager, at indklagedes kroatiske kontor ikke vendte tilbage på klagerens telefoniske henvendelse den 31. juli 2016. Indklagede fastholder dog, at ferielejligheden var i kontraktmæssig stand, og at det i annonceringsmaterialet er angivet, at der er tale om en loftslejlighed, der er beliggende på første sal. Indklagede bemærker, at klageren på intet tidspunkt har gjort indklagede opmærksom på, at der blandt de ferierende var et barn, der var gangbesværet. Hvis indklagede var blevet gjort opmærksom herpå, ville man kunne have hjulpet klageren med at finde et dertil egnet lejemål.

Bortset fra klagerens bemærkning om, at der var for mange trapper, og at lejligheden var mørk, har indklagede under klagerens ophold i ferielejligheden ikke modtaget besked om rengøringsmangler eller lejligheids stand i øvrigt.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Fuldmagt
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Svarskrift
- Replik
- Duplik
- Ekstra materiale



København den 20. juni 2018

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.

Det fremgår af annonceringsmaterialet, at lejemålet er beliggende på 1. sal, hvorfor det må forventes, at adgang sker via en trappe. Ankenævnet finder det ikke på det foreliggende grundlag godtgjort af klageren, at trappens tilstand var således, at der var tale om en mangel eller en i øvrigt ikke-kontraktmæssig tilstand.

Med hensyn til spørgsmålet, om lejemålet på baggrund af de fotografier, som ledsagede udbudsmaterialet, svarede til det forventelige med hensyn til lysforholdene, finder ankenævnet, at der er tale om forhold af en subjektiv karakter, som ikke lader sig afgøre ved en bevisførelse, som kan ske for ankenævnet. Denne del af klagen afvises derfor.

For så vidt angår klagen over rengøringsmangler bemærker ankenævnet, at klageren er forpligtiget til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår. Det må i den forbindelse lægges til grund, at klageren alene har registreret en klage vedrørende trappen og en mørk lejlighed. Klageren kunne imidlertid i samme forbindelse ligeledes have anført eventuelle forhold vedrørende lejlighedens rengøringstilstand. Da dette ikke skete, finder ankenævnet ikke, at indklagede er blevet givet en rimelig frist til at afhjælpe en eventuel mangel i den forbindelse.

Ankenævnet kan herefter ikke give klageren medhold i klagen.

Som følge af at ankenævnet ikke kan give klageren medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 20. juni 2018

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef