



København den 1 maj 2019

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Fyldt septiktank, hvorfor feriehusets toilet, bruser og afløb ikke virkede.

**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

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 8600 Silkeborg, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 10. juni 2018
<b>Lejeperiode</b>	Den 21. juli 2018 til den 28. juli 2018
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 18. september 2018
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 23. juli 2018
<b>Pris</b>	5.195,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 21. juli 2018, at feriehusets toilet og bruser samt afløb i køkkenet ikke virkede. Klageren kontaktede indklagede to gange, inden klagepunktet blev afhjulpet den 24. juli 2018.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale lejebeløbet fra den 21. juli 2018 til den 24. juli 2018.

Klageren anfører, at de ferierende selv forsøgte at afhjælpe klagepunktet med en svupper, som var til rådighed i feriehuset, men at dette ikke var muligt. Klageren tilføjer, at indklagedes servicemedarbejder ligeledes forsøgte at afhjælpe den 23. juli 2018, men at dette heller ikke var muligt.

Klageren anfører, at indklagede ved det andet opkald oplyste klageren om, at det stod noteret i deres system, at der var problemer med feriehusets træk og afløb som følge af en fyldt septiktank. Ifølge klageren var indklagede derfor bekendt med klagepunktet forud for klagerens ankomst til feriehuset.

Klageren anfører, at der kom en slamsuger til feriehuset den 24. juli 2018, hvorefter klagepunktet blev afhjulpet om aftenen. Klageren anfører, at feriehuset først var funktionsdygtigt og klart til udlejning tirsdag aften.

Ifølge klageren bør hun kun betale for feriehuset de dage, hvor feriehuset var funktionsdygtigt, det vil sige fra onsdag den 25. juli til lørdag den 28. juli kl. 10.00.

Klageren anfører, at manglerne forringede de ferierendes ferie, da det ikke var muligt at benytte feriehusets bad, afløb og toilet. Klageren fastholder, at indklagedes lokale kontor orienterede klageren om, at der var tale om et aktuelt problem for så vidt angår feriehusets septiktank.

Ifølge klageren forholder indklagede sig ikke til klagerens argument om, at det var noteret i indklagedes system, at der var problemer med feriehusets septiktank.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren compensation på 328,00 kr., svarende til 15 % af tre dages leje. Indklagede har alternativt tilbudt klageren et tilgodebevis på 500,00 kr.

Indklagede anfører, at det ikke er alle feriehus, som er tilsluttet det offentlige kloaksystem, hvorfor der kun er en septiktank tilknyttet feriehuset. Ifølge indklagede blev der efter klagerens henvendelse taget kontakt til et slamsugerfirma, som tømte septiktanken hurtigst muligt.



København den 1 maj 2019

Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagedes lokale kontor den 23. juli 2018 og meddelte indklagede, at feriehusets bruser og køkkenvask var tilstoppet, samt at toiletet ikke kunne trække ordentligt ud. Ifølge indklagede bestilte lokalkontoret senere den 23. juli 2018 en slamsuger til afhjælpning. Ifølge indklagede oplyste slamsugerfirmaet, at tømningen ville blive foretaget senere den 23. juli 2018. Indklagede beklager, at slamsugerfirmaet først afhjalp den 24. juli 2018, men at dette er uden for indklagedes kontrol.

Indklagede henviser til punktet for så vidt angår "toiletforhold" i sit Feriebolig-ABC, som omhandler dette forhold.

Indklagede fastholder, at det ikke er muligt for indklagede på forhånd at vide, hvorvidt en septiktank er fuld. Ifølge indklagede kan dette først fastslås ved problemer med afløb og udtræk. Indklagede tilføjer, at indklagede ikke ejer feriehuset, hvorfor indklagede er forpligtet til at indhente feriehusets ejers accept, før det er muligt at bestille en slamsuger. Ifølge indklagede var feriehuset udlejet frem til klagerens ankomst uden problemer.

Indklagede anfører, at det er muligt at finde tidligere noter angående fyldt septiktank, da dette anføres i historikken, når en slamsuger skal bestilles.

#### **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.

Efter de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at klageren den 23. juli 2018 reklamerede til indklagede over, at feriehusets toilet, bruser og afløb i køkkenet ikke virkede. Det lægges videre til grund, at problemet først blev afhjulpet ved hjælp af en slamsuger om aftenen den 24. juli 2018.

På denne baggrund finder ankenævnet, at feriehuset har været behæftet med en væsentlig mangel, der ikke er blevet afhjulpet inden for en rimelig tid, og at klageren derfor som krævet er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 750 kr.

Klageren får medhold i klagen, hvorfor Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 2.500,00 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 inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 750,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr. til klageren.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 1. maj 2019

P.G. Jensen  
Formand