



København d. 12. marts 2014

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Ang. klagesag:

Klager:

Indklagede:

Klageemne

Manglende rengøring, defekt møblement samt problemer med afløb og inventar

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet.  
Mads Mølgaard Brauner, Forbrugerrådet, suppleant.  
Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer.  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes  
Brancheforening.



København d. 12. marts 2014

Sagsfremstilling:

**Aftalen vedrører:** Leje af feriehus beliggende: 4873 Væggerløse  
**Aftaledato:** Den 1. juli 2013  
**Lejeperiode:** Den 27. juli 2013 til den 3. august 2013  
**Klage indgivet til nævnet:** Den 15. september 2013  
**Reklameret til indklagede:** Den 28. juli 2013  
**Pris:** 12.575,00 kr.

**Kort sagsfremstilling:**

Ved sin ankomst fandt klager en række mangler ved feriehuset. Udenfor var parasollen defekt, en strandstol ustabil, 6 havestole kunne ikke anvendes og grillens rist var tilrustet. Badeværelsesgulvet var beskidt, afløbet i den ene bruseniche var stoppet og spabadet kunne ikke opvarmes tilstrækkeligt. Stuens gulv var fedtet, og hylderne rundt om i huset, såvel frithængende som i skabe, var støvede. I køkkenet var ovnen beskidt, køleskabet kølede dårligt, afløbene i vaskene fungerede dårligt, der manglede bestik, opvaskemaskinens interiør havde mangler, flere glas var skåret og der var madrester på tallerkener og bestik.

Klager ringede forgæves til indklagede den 28. juli 2013, hvorfor klager sendte indklagede en e-mail for at gøre opmærksom på feriehusets mangler. Klager forventede herefter at blive kontakt af indklagede. Ifølge indklagede gav klager i denne e-mail afkald på afhjælpning, hvorfor indklagede ikke sendte en servicemedarbejder ud for at afhjælpe manglerne. Indklagedes servicemedarbejder kontrollerede husets pool den 31. juli 2013, men dette skete ikke som følge af klagers e-mail.

Den 28. juli 2013 tog halvdelen af klagers selskab hjem, idet de ikke ønskede at holde ferie i huset.

Klager hørte fra indklagede den 30. august 2013, da klager henvendte sig til indklagede gennem Facebook. Indklagede har dog modtaget klagers e-mail af 28. juli 2013.

**Parternes krav og begrundelser:**

**Klageren** påstår indklagede forpligtiget til at tilbagebetale 50 % af lejeprisen svarende til 6.287,50 kr. Klager anfører, at indklagede blev gjort opmærksom på manglerne, hvorfor det må forventes, at indklagede som servicevirksomhed reagerer, når man bliver gjort opmærksom på problemerne med feriehuset. Ifølge klager var feriehuset misligholdt og beskidt, mens annonceringsmaterialet beskrev huset som et eksklusivt luksus pool hus.

**Indklagede** har pr. kulance tilbudt at yde klager en kompensation på 12,37 % af lejeprisen svarende til 1.400,00 kr. Indklagede henviser til klagers e-mail af 28. juli 2013, hvor klager giver afkald på afhjælpning af de omtalte mangler. Indklagede har således ikke haft mulighed for at afhjælpe indklagede. Indklagede anfører endvidere, at manglernes karakter ikke giver anledning til at ophæve lejemålet.



København d. 12. marts 2014

**Ankenævnets bemærkninger:**

Indledningsvist 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 ved nævnets vurdering af sagen.

Ankenævnet finder det efter de foreliggende oplysninger godtgjort, at feriehuset led af væsentlige mangler, som berettiger klageren til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen.

Skønt det er lidt uklart, hvorledes klageren i sin skrivelse af 28. juli 2013 forholder sig til indklagedes afhjælpningsret, lægger ankenævnet vægt på, at klageren afslutningsvist skriver, at man ser frem til at høre fra indklagede.

Indklagede har under klagesagen tilbudt klageren kompensation i form af et rabatbevis på 3.000 kr.

Ankenævnet finder imidlertid efter en samlet vurdering, at afslaget skønsmæssigt skal fastsættes til 3.000 kr. kontant.

Klager får delvist medhold i klagen, hvorfor Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 26.

Ankenævnet finder efter en konkret vurdering, at indklagede skal betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. herved bekendtgørelse nr. 735 af 27. juni 2011 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 10, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 27.

Nævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 3.000,00 kr.

Klageren får medhold i sin klage, og skal have tilbagebetalt klagebyret på 300,00 kr.

Indklagede skal betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets behandling af sagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning,  
den 12. marts 2014

P.G. Jensen  
Formand

Alex Korf Jacobsson  
Sekretariatschef