



København den 6. maj 2015

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Ang. klagesag:

Klager:

Indklagede:

Klageemne

Indklagedes håndtering af tvisten samt manglende service.

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Asta Ostrowski, Forbrugerrådet Tænk
Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



København den 6. maj 2015

Sagsfremstilling:

Aftalen vedrører: Leje af feriehus beliggende: 5466 Asperup
Aftaledato: Den 4. januar 2014
Lejeperiode: Den 19. juli 2014 til den 26. juli 2014
Klage indgivet til nævnet: Den 23. september 2014
Reklameret til indklagede: Den 20. august 2014
Pris: 10.810,00 kr.

Kort sagsfremstilling:

Klager modtog den 16. september 2014 en liste fra indklagede med påstande om tingsskader på ferieboligens stuegulv samt på inventar. Klager oplevede hele processen fra indklagedes side som meget uprofessionel. Klager forstod ikke, såfremt skaderne blev opdaget samme lørdag, som klager forlod ferieboligen den 26. juli 2014, hvorfor klager ikke hørte fra indklagede før den 16. september 2014. Klager sendte en mail til indklagede den 20. august 2014, da klager ikke havde fået depositum tilbagebetalt. Klager blev gjort opmærksom på, at der var et udestående på lejeforholdet, og bad samme dag om at få tilsendt dokumentation på, hvilke skader der var tale om, men dette fik klager ikke svar på. Ved indklagedes fremsendelse af listen over skader den 16. september 2014 var der ikke mange detaljer og ifølge klager ikke fyldestgørende dokumentation i forhold til skadernes omfang og pris.

Da Ankenævnet for Feriehusudlejning ikke har kompetence til at tage stilling til spørgsmål om tingsskader, blev klager den 3. december af ankenævnets sekretariat gjort opmærksom herpå. Klager valgte pr. mail den 4. december at opretholde klagen, hvorved det alene er indklagedes håndtering af tvisten, som skal vurderes.

Parternes krav og begrundelser:

Klageren vil ikke godtage erstatningskravet, som husejer har fremsat. Derudover beder klager om at få udbetalt depositum, medfulgt af en beklagelse over indklagedes håndtering af sagen samt dårlig behandling af klager som kunde. Klager kan ikke acceptere, at indklagede først efter 2 måneder oplyste klager om, at husejeren havde påpeget skader i huset, hvilket skete, da klager rykkede for at få depositum tilbagebetalt. Klager er af den overbevisning, at indklagede ensidigt har stølet på husejers grove anklager og økonomiske estimat. Klager anfører, at indklagede har opfordret klager til at misbruge en forsikring ved at melde flere skader, som klager ikke mener at have påført. Klager er uforstående over, at indklagede ikke har søgt en mindelig ordening, men i stedet har sendt opkrævninger til klager, mens sagen verserede i Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Indklagede anfører, at man havde kontakt med klager straks efter, at indklagede havde talt med feriehusets ejer vedrørende tingsskaderne. Her gav indklagede klager besked om, at man ville tilbageholde depositum, indtil skaden var blevet opgjort. Indklagede er af den opfattelse, at man ikke behøver at stole på husejeren, da indklagede ved selvsyn kunne se skader på gulv/stol, hvilket billederne i svarskriftet illustrerer. Indklagede mener ikke at have opfordret klager til at misbruge sin forsikring, da en forsikring ikke dækker gulv, og da det kun var gulv og stole, der har været et problem, er dette ifølge indklagede alene et udtryk for at tilsvine indklagede. Da det er klager, som har sendt sagen til Ankenævnet for Feriehusudlejning, mener indklagede ikke, at indklagede kan bebrejdes, at der ikke er søgt en mindelig ordening.



København den 6. maj 2015

Vedlagt sagsmateriale:

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Faktura
- Svarskrift
- Replik
- Duplik 1
- Duplik 2
- Kommentar til duplik 2



København den 6. maj 2015

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 i nævnets afgørelse.

Ifølge ankenævnets vedtægter § 5, stk. 1, har nævnet ikke kompetence til at tage stilling til spørgsmål om tingsskader. Ankenævnet kan derfor ikke tage stilling til spørgsmålet om skaderne på feriehusets gulv og stole. Såfremt der ikke opnås enighed herom, må parterne henvises til domstolene.

Det ligger endvidere uden for ankenævnets beføjelser at træffe disciplinære afgørelser. Ankenævnet kan således ikke pålægge feriehusudlejere straf eller andre sanktioner, eller pålægge feriehusudlejere at udtrykke beklagelse eller lignende.

Endelig falder det uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til, hvorledes en udlejer internt vælger at behandle en klage. Ankenævnet kan således ikke direkte ved sine afgørelser fastsætte bindende normer for god kundepleje, god udlejningsskik eller lignende adfærdsmæssige normer for udlejerne.

Sådanne regler fastsættes ved lovgivning eller af branchen selv, og ankenævnet må derfor henvise til i første række Feriehusudlejernes Brancheforening. Det skal dog for en god ordens skyld i den forbindelse bemærkes, at heller ikke Feriehusudlejernes Brancheforening har egentlige disciplinærbeføjelser i forhold til sine medlemmer eller andre feriehusudlejere.

Kun i ganske særlige tilfælde vil ankenævnet derfor udtale sig om udlejerens adfærd i forhold til lejere eller om andre forhold, der vedrører de personlige aspekter i kundeforholdet.

Efter det anførte kan ankenævnet således ikke træffe afgørelse i den foreliggende tvist, og ankenævnet finder efter en konkret vurdering heller ikke grundlag for i øvrigt undtagelsesvist at udtale sig om de foreliggende klagepunkter.

Sagen afvises derfor fra ankenævnet.

Da sagen afvises fra ankenævnet, tilbagebetales klagegebyret på 300,00 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 26.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Klagen afvises fra behandling.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning,
den 6. maj 2015

P.G. Jensen
Formand

Kasper Natarajan
Sekretariatschef