



København den 27. januar 2016

AFGØRELSE
ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøring

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 27. januar 2016

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: Haurvig, 6960 Hvide Sande, Danmark
Aftaledato	18. februar 2015
Lejeperiode	18. juli-1. august 2015
Klage indgivet til nævnet	13. september 2015.
Reklameret til indklagede	18. juli 2015
Pris	3.288 EUR

Kort sagsfremstilling

Klager har angivet, at da de efter en lang rejse ankom til huset kl. 18.30, fandt de huset i en hygiejnisk ukorrekt stand:

- Der var pletter og hår på sengene.
- Køkkenet var beskidt, og især var køleskabet beskidt og lugtede indelukket.
- Snavs i badeværelset, især på toiletterne.

Klageren henvendte sig den 18. juli telefonisk til udlejers lokalkontor i Hvide Sande, hvor man ifølge klageren kun blev lovet rengøring dagen efter. Indklagede tilbød ifølge klageren ikke at gøre huset rent samme aften. Da der ved opkald til det oplyste nødnummer efter lokalkontorets lukketid ikke blev svaret, kørte klageren hen til lokalkontoret, hvor klageren mødte en ansat fra indklagede, som oplyste telefonnummer og e-mailadresse på indklagedes bureauchef. Klageren var både i telefonisk kontakt og førte herefter en mailkorrespondance med indklagedes bureauchef. Klageren opfattede indklagedes håndtering af sagen som meget uprofessionel, uhøflig og nedværdigende og mener, at indklagede truede med politiet og med at opsigelse lejekontrakten.

Indklagede meddelte telefonisk den 18. juli 2015, at huset var genudlejet fra dagen efter, hvilket klageren pr. mail kommenterede med, at så længe lejebeløbet ikke var refunderet, var klageren den retmæssige lejer af feriehuset. Klageren krævede i en mail at få en bekræftelse på, under hvilke omstændigheder pengene for huset ville blive tilbagebetalt, hvilket dog aldrig blev bekræftet af indklagede. Da klageren kl. 21.30 endnu ikke havde forladt feriehuset, meddelte indklagede, at lejekontrakten ikke var blevet annulleret som tidligere lovet.

Klageren valgte pga. de hygiejniske forhold i huset at overnatte på hotel den første nat. Klageren oplyser, at de aldrig har villet ophæve lejekontrakten, men alene ønskede en skriftlig bekræftelse på, hvilket beløb indklagede ønskede at tilbagebetale og hvor hvilket tidsrum. Det var ikke i klagerens interesse at stå uden et hus. Efter henvendelse den 19. juli 2015 til den portal, som havde formidlet lejemålet, blev huset rengjort, og familien tilbragte resten af den planlagte lejeperiode i huset.



København den 27. januar 2016

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere klageren en erstatning for de ekstra afholdte omkostninger til telefonsamtaler, tidsforbrug i forbindelse med korrespondance (ca. 120 Euro) samt hotelregning (290 Euro). Derudover påstår klageren indklagede forpligtet til at betale 240 Euro for en tabt feriedag.

Indklagede har under sagsbehandlingen af klagesagen tilbudt klageren en erstatning for en feriedag svarende til 234,86 Euro. Indklagede oplyser, at indklagede på ankomstdagen den 18. juli bekræftede, at man ville tilbagebetale alle pengene og løse klageren fra lejekontrakten under den forudsætning, at klagerne forlod huset samme aften. Da det var en weekend, ville beløbet ikke kunne overføres til klageren før den følgende mandag. Indklagede havde over for klageren tydeligt oplyst, at indklagede ikke ville betale en hotelregning. Ved en samtale med en repræsentant fra formidleren blev det oplyst, at klageren over for formidleren havde oplyst, at man nu gerne ville blive i huset efter at tingene var blevet bragt i orden.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 27. januar 2016

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.

Efter de foreliggende oplysninger findes det godtgjort, at feriehuset led af en mangel som følge af utilstrækkelig rengøring.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at manglen blev udbedret dagen efter lejemålets påbegyndelse.

Det kan ikke på det foreliggende grundlag afgøres, om afhjælpning blev tilbudt på et tidligere tidspunkt, idet parterne er fremkommet med modsatrettede oplysninger herom.

Ankenævnet finder det imidlertid ikke godtgjort, at rengøringsmanglen gjorde feriehuset ubeboeligt.

Da indklagede endvidere har tilbudt at godtgøre klageren lejen for en dag, svarende til 234,86 Euro, og hen- set til, at klageren efter manglens udbedring gennemførte resten af opholdet i feriehuset uden yderligere problemer, finder ankenævnet ikke grundlag for at tage klagen til følge for så vidt angår de yderligere krav om betaling for en hotelovernatning og telefonudgifter.

Efter det anførte skal indklagede herefter betale klageren et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen på 234,86 Euro.

Klageren får delvist medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 40,00 EUR.

Indklagede skal betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens be- handling, jf. 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 234,86 Euro.

Klageren får delvist medhold i sin klage og skal have tilbagebetalt klagegebyret på 40,00 EUR.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlej- ning for nævnets behandling af sagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning, den 27. januar 2016

P.G. Jensen
Formand

Kasper Natarajan
Sekretariatschef