



København den 13. april 2016

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Brunt vand, liggestole og parasol samt støjgener

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 13. april 2016

Sagsfremstilling

| | |
|----------------------------------|---|
| Aftalen vedrører | Leje af feriehus beliggende: Castiglion Fiorentino, Italien |
| Aftaledato | 25. september 2014 |
| Lejeperiode | 18. juli 2015 til 1. august 2015 |
| Klage indgivet til nævnet | 30. september 2015 |
| Reklameret til indklagede | 19. juli 2015 |
| Pris | 21.070,00 kr. |

Kort sagsfremstilling

Klager har angivet, at

- Der var brunt vand i alle husets haner samt i alle toiletter og i opvaskemaskinen.
- Servicen ikke kunne blive rent.
- Klageren badede i brunt muddervand i stort set hele lejeperioden.
- Liggestole og parasol var i stykker og ikke fungerede optimalt i hele lejeperioden.
- Naboen til feriehuset var en byggeplads, hvorfor klageren stort set blev vækket hver morgen hele lejeperioden.
- Støjgenerne varede hele dagen med larm fra betonboremaskiner, vinkelslibere, mejselhammere og en gravko, der kørte rundt i haven og gravede det meste af dagen.

Klageren kontaktede indklagede per mail den 19. juli 2015 og oplyste, at der var problemer med et toilet, at køleskabet og fryseren var meget varmt indvendigt i kanten, samt at liggestole og parasol ikke fungerede ordentligt. Klageren kontaktede indklagede den 24. juli 2015 for så vidt angår det brune vand og ifølge klageren den 28. juli 2015 for så vidt angår støjgenerne.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale minimum 50 % af lejeprisen. Klageren anfører, at det brune vand ikke var så slemt i starten, men blev værre og værre, hvorefter klageren reagerede. Klageren tilføjer, at klageren per telefon fik at vide af indklagede, at liggestolene og parasollen ville blive skiftet til noget nyt, hvilket ikke skete. Klageren har følt sig kastet frem og tilbage mellem husejer og indklagede, da kommunikationen har været elendig som følge af husejerens engelsk og insisteren på, at kommunikation foregik med husejeren. Klageren har opfattet indklagedes tone som negativ, hvilket ifølge klageren var som følge af, at husejeren fortalte en anden version af situationen.

Indklagede har inden klagesagen tilbudt klageren en compensation på 1.054,00 kr., svarende til 5 % af lejeprisen. Denne compensation skal ifølge indklagede kompensere for liggestolene og parasollens mangler. Indklagede anfører, at indklagede den 24. juli 2015 blev gjort opmærksom på det brune vand, hvorefter husejeren samme dag ifølge indklagede fik udbedret problemet. Indklagede meddelte klageren per mail den 24. juli, at indklagede gik ud fra, at problemet var løst, da klageren ved sin bekræftelse af husejeres besøg ikke kommenterede problemet. Indklagede finder det uforståeligt, at klageren ifølge indklagede ikke har gjort indklagede opmærksom på støjgenerne i lejeperioden, hvorfor indklagede ikke har haft mulighed for at afhjælpe problemet. Indklagede afviser at have modtaget den sendte mail den 28. juli 2015 fra klagerens iPhone. Såfremt mailen den 28. juli 2015 var blevet sendt til indklagede, er indklagede af den opfattelse, at det er meget sent at gøre opmærksom på problemet 10 dage efter lejeopholdets begyndelse. Indklagede til-



København den 13. april 2016

føjer, at indklagede den 20. juli 2015 tilbød klageren at flytte til en anden feriebolig, hvilket klageren ikke svarede på.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 13. april 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.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet det godtgjort, at det omhandlede feriehus var behæftet med forskellige mangler, som bortset fra to mangelfulde liggestole og en parasol alle må anses for at være blevet afhjulpet inden for rimelig tid og i det omfang, klageren har reklameret under sit ophold i feriehuset.

For så vidt angår støjgenerne må det efter sagens oplysninger lægges til grund, at klageren først reklamerede den 28. juli 2015, og at klageren således ikke har givet indklagede nogen reel mulighed for afhjælpning. Ankenævnet lægger i den forbindelse endvidere til grund, at indklagede allerede den 19. juli 2015 tilbød klageren omplacering til et andet feriehus.

Ankenævnet finder, at klageren som følge af manglerne ved liggestole og parasol er berettiget til et forholdsmæssigt afslag, som efter en samlet vurdering skønsmæssigt fastsættes til de inden klagesagen tilbødte 5 % af lejeprisen svarende til 1.054 kr.

Ankenævnet kan ikke derudover give klageren medhold i klagen.

Da klageren ikke ved klagesagen har fået medhold udover, hvad indklagede allerede inden klagesagen har tilbudt klageren, tilbagebetales gebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal, hvis det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 1.054 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning, den 13. april 2016

P.G. Jensen
Formand

Kasper Natarajan
Sekretariatschef