



København den 31. august 2016

AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Afregning af træpilleforbrug
Slutafregning

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet, Tænk
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet, Tænk
Dorthe Møller Søndergaard, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



København den 31. august 2016

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: Thorsager, 8410 Rønne, Danmark
Aftaledato	Den 23. oktober 2015
Lejeperiode	Den 13. november 2015 til den 9. december 2015
Klage indgivet til nævnet	Den 7. juni 2016
Reklameret til indklagede	Den 14. december 2015.
Pris	6.261,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren ankom den 13. november 2015 til feriehuset, som var opvarmet med pillefyr. Klageren bemærkede under sit ophold, at klagerens forbrug ville blive ekstremt højt med den angivne enhedspris på 4,00 kr. pr. enhed. Klageren kontaktede derfor indklagede telefonisk og forklarede sin undren og bekymring omkring sit træpilleforbrug. En hos indklagede ansat fortalte ifølge klageren, at klageren ikke skulle bekymre sig om det, fordi feriehusets ejer trods gentagne opfordringer ikke havde fået installeret den korrekte type måler, der passede til pilleopvarmning, hvorfor visningen var irrelevant. Ifølge klageren tilføjede indklagedes ansatte, at klageren bare skulle ignorere måleren og måske endda glæde sig over gratis varme. På denne baggrund udfyldte klageren ikke varmemålerstanden ved sin afrejse.

Den 14. december 2015 modtog klageren en opkrævning på 1.000,00 kr. for selvrisiko og 1.075,00 kr. for slutrengøring. Baggrunden for opkrævningerne var, at klagerens søn og nogle gæster aftenen før afrejsen havde leget med farveblyanter, hvorfor der var kommet farveblyantstreger på bl.a. bagsiden af en pude, hvilket klageren først opdagede på afrejsedagen den 9. december 2016 om morgenen. Klageren kunne ikke selv fjerne stregerne, da der ikke var rengøringsmidler hertil i feriehuset. Klageren kunne ikke genkende indklagedes øvrige poster, der bl.a. omfattede farveblyantstreger over hele huset, et dørhåndtag som havde slået hul i en væg, adskillige knuste glas og særdeles mangelfuld rengøring.

Efter sin hjemkomst til Kenya modtog klageren den 6. januar 2016 en regning for forbrug af træpiller på 5.200,00 kr., hvilket klageren fandt helt urimeligt. Klageren kontaktede derfor indklagede, men indklagede fastholdt kravet.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at give klageren et afslag på opkrævningerne for slutrengøring og selvrisiko samt et stort afslag på varmeregningen. Klageren mener, at træpilleforbruget passede meget dårligt sammenlignet med normalt pillefyrringsforbrug samt de i husbeskrivelsen påståede lave opvarmningsomkostninger. Klageren oplyser, at klageren ikke havde adgang til udhuset, hvor pillefyret og pillesækkene stod opbevaret, men at ejeren fyldte træpiller på fyret to gange under klagerens ophold. Klageren hilste ifølge klageren på ejeren begge gange og så, at der var to paller med pillesække i udhuset. Klageren skønner at have set ejeren fylde en tredjedel af en palle på pillefyret i alt over to gange. Derudover mener klageren, at huset er nyt og velisoleret, hvorfor det ikke burde være dyrt at opvarme.

Klageren er uenig i opkrævningen for slutrengøring, fordi de ferierende gjorde feriehuset grundigt rent inden deres afrejse og efterlod feriehuset i en bedre stand, end da de fik det, da der ifølge klageren bl.a. ikke var



København den 31. august 2016

gjort ordentligt rent på gulvene ved klagerens ankomst til feriehuset. Klageren kan heller ikke genkende de skader, som indklagede har gjort gældende bortset fra farveblyantstregerne, som, klageren dog mener, er mindre omfangsrige end påstået af indklagede og mulige at fjerne. Ifølge klageren kunne farveblyantstregerne på puderne være fjernet med en smule sprit og en vask. Skaderne på væggen og de knuste glas kender klageren ikke noget til, bortset fra ét knust rødvingsglas og et andet, som var revnet, allerede da klageren overtog huset.

Klageren afviser at være den, der har forvoldt alle de skader, som indklagede har taget billeder af, bortset fra farveblyantstreger. Derudover afviser klageren, at de ferierende skulle have haft en ekstrem høj inde-temperatur. Klageren tilføjer, at han godt kunne aflæse varmemåleren, men at måleren ikke var egnet til træpillefyr. Klageren oplyser, at han undlod at aflæse varmemåleren, fordi der ifølge indklagede var noget i vejen med den, da han ikke ville modtage en afregning baseret på forkerte målinger.

Indklagede fastholder sit krav, men oplyser, at der kun er opkrævet den almindelige pris for slutrengøring på 1.075,00 kr., selvom feriehusets ejer modtog en regning på 2.850,00 kr. for den efterfølgende rengøring. Indklagede konstaterede ved gennemgangen efter klagerens afrejse, at klageren havde efterladt feriehuset i en beskidt tilstand, samt at der var tegnet med farvekridt mange steder på bl.a. puder, vægge og gulve.

Indklagede oplyser, at der ifølge indklagedes lokalkontors beskrivelse af huset var tale om hærværk, der normalt ikke dækkes af forsikringen, men at forsikringen havde accepteret at dække omkostningerne i dette tilfælde. Derfor blev klageren udelukkende opkrævet selvriskoen på 1.000,00 kr. i overensstemmelse med indklagedes lejebetingelser.

Indklagede tilføjer, at feriehusets ejer i ugen inden klagerens ankomst til huset havde klargjort varmemåleren, således at denne med lethed kunne aflæses af lejere. Derudover oplyste feriehusets ejer ifølge indklagede klageren om, at de ferierende godt nok brugte meget varme, da han hilste på dem under opfyldningen af træpillefyret. Ifølge indklagede havde feriehusets ejer bedt klageren om at aflæse varmemåleren, hvilket klageren ikke gjorde, hvorfor beregningen baserer sig på feriehusets ejers egne aflæsninger. Indklagede anfører, at afregningen er korrekt, samt at måleren angav de brugte enheder korrekt under klagerens ophold. Indklagede mener, at de forholdsmæssigt høje varmeudgifter skyldes, at klageren selv har valgt en høj indendørstemperatur over sit 26 dages ophold og derfor brugt ekstremt meget varme.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Svarskrift
- Replik
- Ingen duplik
- Supplerende oplysninger



København den 31. august 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.

Ankenævnet finder det på det foreliggende grundlag godtgjort, at feriehuset ikke var tilstrækkeligt rengjort ved klagerens afrejse. I henhold til indklagedes lejevilkår er det klageren, der bærer ansvaret for, at feriehuset er rengjort ved afrejse. Indklagedes opkrævning på 1.075,00 kr. for slutrengøring kan derfor ikke anses for uberettiget.

Vedrørende spørgsmålet om skader på feriehuset og dets inventar bemærkes det, at ankenævnet i henhold til vedtægternes § 5, stk. 3, ikke kan tage stilling til spørgsmål om tingsskade, hvorfor denne del af klagen afvises.

Ankenævnet finder det ikke på det foreliggende grundlag godtgjort af klageren, at indklagedes beregning af klagerens træpilleforbrug ikke skulle være klagerens reelle forbrug. Indklagedes opkrævning på 5.200,00 kr. for træpiller kan derfor ikke anses for uberettiget. Ankenævnet finder i den forbindelse, at indklagedes aflæsningstal må lægges til grund, da klageren ikke selv foretog aflæsning.

Efter det anførte kan ankenævnet ikke give klageren medhold i klagen.

Henset til at ankenævnet ikke kan give klageren medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 31. august 2016

P.G. Jensen
Formand

Rasmus Møller Axelsen
Sekretariatschef