



København den 14. juni 2017

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Defekt pejs og brændeovn samt diverse andre mangler

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 14. juni 2017

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: Agger, 7770 Vestervig, Danmark
Aftaledato	Den 8. december 2016
Lejeperiode	Den 19. januar 2017 til den 23. januar 2017
Klage indgivet til nævnet	Den 15. februar 2017
Reklameret til indklagede	Den 20. januar 2017
Pris	3.574,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klagerne erfarede ved deres ankomst til feriehuset torsdag den 19. januar 2017 kl. 16.00, at feriehuset var meget koldt. Derudover erfarede klagerne ved ankomsten og under deres øvrige ophold i feriehuset, at:

- Brændeovnen i stueetagen ikke var i orden, fordi træk ikke kunne reguleres.
- Pejsten på 1. sal var defekt, hvilket medførte, at røg væltede ud i stuen.
- Fjernsynet på 1. sal ikke kunne tændes, fordi en boks i underetagen var slukket.
- At internettet var afbrudt.
- Der løb vand ud på gulvet ved håndvaskens afløb på badeværelset på 1. sal.
- Der var 4 lamper på førstesalen, som manglede pærer, hvorfor de ferierende måtte gå ned ad spindeltrappen i mørke.
- At relæet slog fra, hvis de ferierende forsøgte at tænde udendørslamperne via kontakten i køkkenet.
- Sien faldt ud af vandhanen i køkkenet.
- Der var flere defekte lamper i poolrummet.
- Blæseren i poolrummet kørte konstant og ikke kunne slås fra, fordi afbryderen var defekt.
- Gulvvarmen i tilbygningen ikke fungerede optimalt.
- En temperaturknop i baderummet i stueetagen forsvandt ind, når man drejede på den.
- Terrassen var fuld af alger.
- Altanen var i så dårlig stand, at den ifølge klagerne kunne falde ned.
- Havegrillen var fuld af cigaretskodder.
- Feriehuset generelt var snavset.

Klagerne kontaktede fredag den 20. januar 2017 indklagedes lokalkontor, som sendte to servicefolk ud til feriehuset ved 16-17-tiden. Servicefolkene satte bl.a. tape over kontakten i feriehusets køkken og instruerede klagerne i brug af fjernsyn og internet. Ifølge klagerne fortalte servicefolkene, at mange af de af klagerne påpegede mangler, herunder dem, der vedrørte brændeovnen og pejsten, var blevet meddelt til lokalkontoret tidligere, men ikke udbedret, samt at de ferierende ikke måtte gå ud på altanen eller bruge pejsten på 1. sal.

Parternes krav og begrundelser

Klagerne påstår indklagede forpligtet til at indrømme klagerne et forholdsmæssigt afslag, eventuelt svarende til elforbruget på 1.551,20 kr. Klagerne mener, at oplysningerne om altanen og pejsten skulle have været tilgængelig for klagerne, før feriehuset overhovedet måtte udlejes til dem, samt at det er udlejers ansvar, at der er tilstrækkeligt med opsyn med de feriehus, som de har til udlejning. Klagerne anfører, at de ikke ville have lejet feriehuset, hvis de var blevet oplyst om disse fejl og mangler forinden. Klagerne oplyser endvide-



København den 14. juni 2017

re, at poolrummet var lunt ved deres ankomst, men afviser, at feriehuset i øvrigt var delvist opvarmet ved ankomsten.

Klagerne mener, at indklagedes servicefolk kendte til problemerne vedrørende brændeovnen, pejsen og gulvvarmen samt afløbet i håndvasken. Klagerne afviser, at servicefolkene skulle have skiftet pærerne, da de ikke havde nogen pærer med, og ifølge klagerne købte og skiftede de ferierende selv pærerne i to af lamperne, men hverken de ferierende eller servicefolkene kunne skifte pærerne i lamperne ved spindeltrappen. Klagerne afviser tillige, at servicefolkene fik brændeovnen i stuen til at virke, men anfører, at de ferierende selv fik denne til at virke fredag den 20. januar 2017 om morgenen.

Klagerne oplyser, at det ikke var poolrummets affugter, som de ville have afbrudt, men derimod en blæser/ventilator monteret i væggen, som kørte konstant og trak varmen ud af rummet. Ifølge klagerne sagde indklagedes servicemedarbejdere, at det ikke var meningen, at den skulle køre konstant, samt at den skulle skiftes. Klagerne er enige i, at vejret er årsag til algerne på terrassen, men mener, at ejeren blot må gøre ekstra rent.

Indklagede har inden klagesagen modregnet 500,00 kr. svarende til 13% af lejeløbet i klagerens udestående forbrugsudgifter på 1.780,65 kr., således at der resterer betaling af 1.280,65 kr. i forbrugsudgifter. Indklagede oplyser, at det pågældende feriehus var delvist opvarmet inden klagerens ankomst, idet der er tale om et poolhus, hvor varmen aldrig slukkes. Derudover henviser indklagede til sine lejevilkår, hvori der gøres opmærksom på, at feriehuset ikke kan forventes opvarmet ved ankomst.

Indklagede mener ikke, at der er grundlag for compensation ud over for den defekte pejs på 1. sal, idet de øvrige mangler ifølge indklagede enten blev udbedret eller ikke er blevet nævnt af klager under opholdet. Indklagede oplyser og mener i den forbindelse, at:

- Problemet med brændeovnen i stueetagen blev afhjulpet af indklagede fredag den 20. januar 2017.
- Problemerne med fjernsynet og internettet blev afhjulpet af indklagede fredag den 20. januar 2017.
- Problemet med afløbet i håndvasken ikke blev meldt af klagerne under opholdet, hvorfor indklagede var afskåret fra at afhjælpe.
- De defekte pærer blev skiftet fredag den 20. januar 2017, samt at defekte elpærer i øvrigt ikke kan betegnes som en mangel, der kan berettige forholdsmæssigt afslag.
- Relæet slog fra på grund af vand i en udendørslampe, samt at defekte udendørslamper og en defekt kontakt i øvrigt ikke kan betragtes som en mangel, der kan berettige et forholdsmæssigt afslag.
- Der i poolhuse skal være en affugter, som skal være i gang hele tiden, hvorfor det ikke var muligt for klagerne at slukke den.
- Gulvvarmen fungerede, som den skulle.
- Vejrforholdene i vinterhalvåret forårsager grobund for alger, samt at terrasse og fliser rengøres om foråret af feriehusets ejer.
- Indklagedes medarbejdere ville have tømt grillen for cigaretskodder, såfremt klageren havde informeret dem herom under opholdet.
- Klagerne ikke meddelte deres utilfredshed med rengøringsstandarden i feriehuset under deres ophold, hvorfor indklagede ikke kunne afhjælpe.
- Indklagede ikke er bekendt med, at altanen skulle være livsfarlig.



København den 14. juni 2017

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Ingen duplik



København den 14. juni 2017

Ankenævnets bemærkninger

Indledningsvis 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 feriehuset ved lejemålets overtagelse var behæftet med fejl og mangler, hvoraf ikke alle blev udbedret under klagernes ophold.

Klagerne er imidlertid forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejebetingsbetingelser. Det må i den forbindelse lægges til grund, at klagerne ikke under deres ophold meddelte problemerne med afløbet, rengøringsstandard og havegrillen til indklagede.

Henset til, at ikke alle fejl og mangler kunne udbedres under klagernes ophold, finder ankenævnet klagerne berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen, som efter en samlet vurdering skønsmæssigt fastsættes til de 500,00 kr., svarende til 13% af lejebeløbet, som indklagede inden sagens indbringelse har modregnet i klagernes forbrugsregning. Der resterer således betaling af 1.280,65 kr. i forbrugsudgifter.

Efter det anførte kan ankenævnet ikke give klagerne yderligere medhold i klagen.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klagerne medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 14. juni 2017

P.G. Jensen
Formand

Rasmus Møller Axelsen
Sekretariatschef