



København den 14. juni 2017

AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Manglende internet

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet, Tænk
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet, Tænk
Thorkild Carøe, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



København den 14. juni 2017

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 50050 Montaione FI, Italien
Aftaledato	Den 4. februar 2016
Lejeperiode	Den 16. juli 2016 til den 23. juli 2016
Klage indgivet til nævnet	Den 1. december 2016
Reklameret til indklagede	Den 19. juli 2016
Pris	1.010,00 €

Kort sagsfremstilling

Klagerne erfarede under deres ophold på feriestedet mellem den 16. juli 2016 og den 23. juli 2016, at der ikke var nogen internetadgang, selvom der var blevet reklameret med internetadgang overalt på stedet. Klagerne gjorde feriestedets ejer opmærksom herpå, og emnet blev bragt op indtil flere gange, men ejeren fastholdt, at der var internetadgang på stedet.

Klagerne prøvede at få det bedste ud af ferien, selvom de var utilfredse med det manglende internet, og kontaktede efter hjemkomsten indklagede. Indklagede fastholdt ved den efterfølgende korrespondance, at der var internet på feriestedet, og at man ikke kunne regne med, at internettet var super hurtigt. Indklagede tilbød klagerne en kompensation på 50,00 €, hvilket klagerne mente var utilstrækkeligt.

Parternes krav og begrundelser

Klagerne påstår indklagede forpligtet til at betale klageren 1.090,00 €. Klagerne oplyser, at de fandt feriestedet på booking.com, som i samarbejde med indklagede reklamerede for, at der var internetadgang overalt på stedet. Klagerne oplyser endvidere, at det ved bookingen var et uforventet krav for dem, at feriestedet havde internetadgang, herunder fordi der blandt de fire ferierende var to teenagere.

Ifølge klagerne fortalte ejeren dem løgn på løgn, når de bragte emnet op, da ejeren altid mødte klagerne med en forklaring om en eller anden bedring. Klageren oplyser, at de andre danskere, som var på feriestedet og oplevede det samme som klagerne, nemt kunne afkræfte, at der var internet på feriestedet. Klagerne mener ikke, at indklagede har leveret det produkt, som klagerne købte, og føler derfor, at de stod bondefangede i Italien.

Klagerne oplyser, at det er korrekt, at de ikke under opholdet tog kontakt til indklagede, men anfører, at det skyldtes, at klagerne hele tiden blev stillet i udsigt, at der var bedring på vej.

Klagerne fastholder, at der ikke var nogen internetadgang overhovedet, og afviser, at det blot var meget langsomt. Klagerne anfører, at de ferierende med deres telefoner selv undersøgte mulighederne og aldrig hørte noget om, at en anden lejer kunne arbejde fra sin bærbare computer, samt at husejeren ikke ville lade de ferierende se ved selvsyn, at husejerens tablet var opkoblet. Klagerne påpeger, at indklagede nemt kan påstå, at de ikke modtog klager fra andre lejere, og henviser i stedet til, at andre danske lejere udtrykte de samme frustrationer over det manglende internet som klagerne. Klagerne mener i den forbindelse, at den tilbagemelding, som indklagede henviser til, må være opspind, og klagerne hæfter sig ved, at indklagede ik-



København den 14. juni 2017

ke er interesseret i at inddrage flere af de andre danskere fra feriestedet og ikke vil overdrage disses kontaktoplysninger.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse per kulance tilbudt og overført 5% af huslejen for hele lejeperioden, svarende til 50,00 € til klagerne. Indklagede oplyser, at de ikke har kunnet konstatere, at internettet ikke virkede, men indrømmer, at det sandsynligvis er langsommere end i Danmark. Indklagede henviser i den forbindelse til pkt. 7 i indklagedes "værd at vide", hvorefter internetadgang alene betyder, at der er opkoblingsmulighed, mens indklagede ikke kan holdes ansvarlig for dårligt signal. Indklagede henviser tillige til, at klagerne blev boende i hele lejeperioden. Indklagede oplyser endvidere, at kunden ikke tog kontakt til indklagede under opholdet, hvorfor indklagede først blev informeret om klagernes utilfredshed af husejeren per mail den 19. juli 2016. Heri skrev husejeren, at kunden den 19. juli 2016 havde ringet til ejeren, fordi internettet ikke virkede, og husejeren svarede, at internettet var langsomt, men virkede. Desuden oplyser husejeren, at en anden lejer i en lejlighed, der lå tæt på klagernes, kunne arbejde på sin bærbare computer, samt at husejerens egen tablet var tilsluttet internettet.

Indklagede indrømmer, at de på grund af de modsatrettede forklaringer fra klagerne og husejeren ikke har kunnet bedømme, hvem der taler sandt. Indklagede har dog taget i betragtning, at alle 10 ferielejligheder på feriestedet var udlejet mellem den 16. juli 2016 og den 23. juli 2016, uden at indklagede har modtaget klager fra andre lejere. Ifølge indklagede var feriestedets 10 ferielejligheder endvidere udlejet i 143 uger i 2016, men ud af disse lejere er klagerne de eneste, som har klaget over internettet. Indklagede henviser endvidere til en tilbagemelding fra en dansk lejer, der ifølge indklagede lejede en ferielejlighed i den samme uge som klagerne, som blandt andet skrev, at internettet virkede, men var ustabil, hvilket, lejeren mente, kunne skyldes tykke vægge og for få routere.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik
- Replik-2
- Duplik-2



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.

Efter de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at feriehuset var behæftet med en mangel for så vidt angår klagernes adgang til det annoncerede internet. Ankenævnet kan ikke på det foreliggende grundlag afgøre, om klagernes oplevelse af manglende internet skyldtes, at forbindelsen ikke var tilstrækkeligt dimensioneret til antallet af brugere eller, om der reelt ikke var adgang til internettet i lejeperioden.

Ankenævnet finder ikke, at internetadgangen kan anses for at være hovedydelsen i lejeforholdet eller en sådan del heraf, at manglen kan berettige klagerne til et forholdsmæssigt afslag svarende til refusion af den fulde leje. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klagerne blev boende i feriehuset i hele lejeperioden.

Ankenævnet finder imidlertid, at den mangelfulde internetadgang berettiger klagerne til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet bedømmelse og under hensyntagen til, at klagerne ikke rettede henvendelse til indklagede i lejeperioden, passende at kunne fastsættes til de inden klagesagen tilbødte og udbetalte 50,00 €, svarende til 5% af lejeprisen.

Da klagerne ikke ved klagesagen har fået medhold ud over, hvad indklagede allerede inden klagesagen har tilbudt klagerne, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal, hvis det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klagerne 50,00 €.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 14. juni 2017

P.G. Jensen
Formand

Rasmus Møller Axelsen
Sekretariatschef