



København den 14. juni 2017

## AFGØRELSE FRA 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 14. juni 2017

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Havneby, 6792 Rømø, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 12. januar 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 11. februar 2017 til den 18. februar 2017
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 27. februar 2017
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 11. februar 2017
<b>Pris</b>	356,00 €

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset kort efter kl. 15.00 den 11. februar 2017, at

- Indgangspartiet var misligholdt.
- Entréen var misligholdt med sod på væggene.
- Der var pletter i saunahjørnet.
- Der var sod på væggene i stuen.
- Brændeovnsens dør var helt uigennemsigtig.
- Gulvtæppet i stuen var beskidt og slidt.
- Væggene i køkkenet bar præg af at være slidt og delvist tilsodede.
- Farven i loftet over emhætten var opløst – skimmel?
- Vinduesrammerne var beskidte.
- Der manglede en del tætningsgummi på døren til brusebadet, og resten bar præg af skimmelpletter.
- Dyner, hovedpuder, topmadrasser og undermadrasser i sengene var slidte og plettede.
- Puderne i spisestuestolene var flade og plettede.

Efter ca. 20 minutter ringede klageren til indklagede og bad om et andet hus. Indklagede sendte straks en servicetekniker til huset. Ifølge klageren gav serviceteknikeren klageren ret i alle manglerne.

Klageren ringede derefter igen til indklagede og bad om et andet hus, hvorefter klageren kørte til indklagedes lokalkontor, hvor klageren afleverede nøglen til feriehuset, fordi klageren var af den opfattelse, at en af indklagedes medarbejdere var ved at lede efter et andet hus til klageren. Indklagedes servicetekniker havde dog sagt, at der bare skulle skiftes dyner, hovedpuder og topmadrasser, hvorfor klageren ikke kunne tilbydes et andet feriehus.

Klageren opdagede, at han havde glemt lejekontrakt mv. i huset og bad derfor om at få nøglen til huset tilbage, så klageren kunne køre ud i huset og hente papirerne og samtidig tage billeder af huset. Ifølge klageren ville indklagede dog ikke udlevere nøglen til klageren, og ifølge klageren ville indklagede heller ikke tage med klageren ud og se huset ved selvsyn.

Klageren truede derfor med at tilkalde politiet.

Klageren bad om en kvittering for, at han havde afleveret nøglen til huset, hvilket han modtog. Klageren sagde, at hvis han tisede på et tæppe og bagefter lagde noget over, var der ikke nogen, der ville lægge sig på det. Klageren truede igen med at tilkalde politiet.



København den 14. juni 2017

I mellemtiden var klokken blevet 17, og de andre udlejere havde lukket, og klageren kørte derfor hjem.

### Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale hele lejebeløbet og erstatte klagerens transportomkostninger på ca. 50 €. Derudover påstår klageren indklagede forpligtet til at indrømme klageren en kompensation for mistet ferie.

Klageren forstår ikke, hvorfor indklagede nævner, at trapperne i huset skulle udgøre et problem, da det ikke indgår i klagerens klage.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbagebetalt klagerens depositum på 190,00 €. Indklagede oplyser, at indklagede uden held har forsøgt at gendleje feriehuset i lejeperioden.

Indklagede anfører, at klageren ved en telefonsamtale kort tid efter indflytningen i feriehuset, og før serviceteknikeren havde besigtiget feriehuset, gav udtryk for, at de ferierende havde besluttet sig for at flytte, idet klagerens kone havde rygproblemer og derfor ikke kunne komme op ad trapperne til førstesalen. En af indklagedes medarbejdere er derfor af den opfattelse, at det var trapperne i feriehuset, som udgjorde hovedproblemet.

Ifølge indklagede var der ikke tale om skimmel i feriehuset, men blot nogle pletter på dyner, hovedpuder og topmadrasser, svarende til almindelig slitage. Indklagede tilbød at udskifte puder, dyner og topmadrasser, hvilket klageren afslog. Indklagede forsøgte derudover at finde et alternativt feriehus til klageren og tilbød i den forbindelse en mindre rabat. Indklagede er enig i, at der var spor efter sod på væggen over brændeovnen, men påpeger, at dette dog ikke sundhedsmæssigt eller på anden måde kan have påvirket klageren.

Indklagede afviser, at indklagedes servicetekniker skulle have bekræftet over for klageren, at feriehuset befandt sig i en uacceptabel stand.

Indklagede mener at have gjort, hvad de kunne for at hjælpe klageren, men at det har været umuligt at imødekomme klageren. Indklagede anfører endvidere, at feriehusets tilstand ikke berettiger klageren til at annullere lejekontrakten, da indklagede er af den opfattelse, at indklagede ville kunne have ydet afhjælpning inden for en rimelig frist, hvis klageren havde givet indklagede mulighed for dette.

Indklagede gør opmærksom på, at klageren efter opholdet har meldt langt flere klagepunkter, end indklagede blev oplyst af klageren under opholdet, og tilføjer, at det som udgangspunkt kun er de klagepunkter, som blev meddelt under opholdet, som kan behandles. Indklagede oplyser dog, at ledelsen efterfølgende har kontrolleret alle de angivne klagepunkter og under besigtigelsen konstateret, at feriehuset befandt sig i en tilstand i overensstemmelse med lejekontrakten.



København den 14. juni 2017

## **Vedlagt sagsmateriale**

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- 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.

Det fremgår af indklagedes lejevilkår, at klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler.

På baggrund af sagens oplysninger findes det ikke godtgjort, at klageren har givet indklagede en rimelig mulighed for at forsøge afhjælpning af manglerne, før klageren ophævede lejemålet 2 timer efter sin ankomst til feriehuset den 11. februar 2017.

Som følge heraf 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 14. juni 2017

P.G. Jensen  
Formand

Rasmus Møller Axelsen  
Sekretariatschef