



København den 20. september 2017

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Manglende opvarmning

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 20. september 2017

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: Tørslev Hage, 3630 Jægerspris, Danmark
Aftaledato	Den 18. oktober 2016
Lejeperiode	Den 22. december 2016 til den 29. december 2016
Klage indgivet til nævnet	Den 25. juni 2017
Reklameret til indklagede	Den 23. december 2016
Pris	11.129,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 22. december 2016, at feriehuset ikke var opvarmet.

Varmen i feriehuset havde været slukket i tre uger inden klagerens ankomst til feriehuset.

Klageren kontaktede mindst to gange i løbet af den 23. december 2016 indklagede, hvorfor indklagede sendte en medarbejder ud til feriehuset to gange i løbet af den 23. december 2017.

Indklagedes medarbejder fik ved andet besøg den 23. december 2016 hjælp af feriehusets ejer, hvorefter al varme, med undtagelse af et værelse i underetagen, ifølge indklagede blev sat i gang. I det værelse i underetagen, hvor varmen ikke fungerede, skulle der skiftes en ventil, hvilket feriehusets ejer ville tage sig af. Det ville tage cirka to døgn, før varmen i feriehuset kunne nå sin maksimumtemperatur.

Ifølge klageren var der enormt koldt i feriehuset de to første døgn, og gulvvarmen fungerede ikke de første tre døgn af ferieopholdet. Varmepumpen og varmeblæseren blev ifølge klageren først tændt den 24. december 2017 af husejeren.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale 4.000,00 kr. Klageren anfører, at hun flere gange den 23. december 2016 kontaktede indklagede, og finder det utilfredsstillende, at hun skulle bruge sin tid på at kontakte indklagede samt have folk rendende for at se til feriehusets varmeanlæg. Klageren tilføjer, at det er i strid med lejekontrakten, at huset ikke var opvarmet ved klagerens ankomst til feriehuset den 22. december 2016. Ifølge klageren var alle værelserne i feriehuset enormt kolde de to første døgn af ferieopholdet. Derudover var gulvene i kælderetagen ifølge klageren stadig kolde fem dage efter klagerens ankomst. Derudover kunne kælderens bad ikke anvendes før seks dage efter klagerens ankomst på grund af kulde. Klageren tilføjer, at vandet i bruseren var koldt om morgenen den 23. december 2017. Klageren anfører, at hun uden held forsøgte at kontakte indklagede den 25. december 2016, og at hun ikke kunne komme i kontakt med indklagede, hverken den 25. december eller den 26. december. Klageren tilføjer, at indklagede på intet tidspunkt kontaktede hende med henblik på en opfølgning vedrørende varmen.

Klageren tilføjer afslutningsvist, at de første tre døgn af ferieopholdet var meget stressende, idet klageren ikke vidste, om varmen ville komme til at fungere, og derved ikke var klar over, om de ferierende var nødt til at afbryde ferieopholdet og holde jul hver for sig.



København den 20. september 2017

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt at tilbagebetale 1.073,00 kr. til klageren. Indklagede anfører, at de sendte en medarbejder ud til feriehuset, straks efter klageren kontaktede dem den 23. december 2016, og at indklagede igen senere samme dag sendte en medarbejder ud til feriehuset, da klageren endnu en gang kontaktede indklagede.

Ifølge indklagede hørte de ikke yderligere fra klageren under klagerens ferieophold. Indklagede tilføjer, at deres hotline har haft åbent alle dage over jul og nytår, og at indklagede forgæves forsøgte at kontakte klageren den 24. december 2016 for at få en status.

Indklagede oplyser, at de ikke under klagerens ferieophold er blevet orienteret om, at der skulle have manglet varmt vand den 23. december 2016.

Indklagede anfører, at det i henhold til indklagedes medarbejders umiddelbare vurdering ikke har været for koldt at opholde sig i feriehuset, og at temperaturen i feriehuset overholder de 15 grader i henhold til indklagedes lejevilkår, uden at der dog er foretaget en måling.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejevilkår
- Bilag
- Svarkrift
- Replik
- Duplik



København den 20. september 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 det oplyste må det lægges til grund, at feriehuset ikke havde været opvarmet i de forudgående 3 uger, før klagerens overtagelse, og at varmen først blev tændt den 23. december 2016.

Herefter finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset var behæftet med en mangel som følge af, at feriehuset ikke var opvarmet ved klagerens ankomst og først var tilstrækkeligt opvarmet efter to døgn. Det bemærkes i den forbindelse, at feriehuset ifølge indklagedes lejebetingelser skulle have været opvarmet til 15 grader ved klagerens ankomst.

Som følge af problemerne omkring den manglende opvarmning af feriehuset de første to døgn findes klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes passende at kunne fastsættes til 3.180,00 kr. svarende til 2 dages leje.

Klageren får medhold i klagen, hvorfor Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 127 af 15. februar 2016 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 3.180,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 300,00 kr. til klageren.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 20. september 2017

P.G. Jensen
Formand

Cecilie Holm
Sekretariatschef