



København den 20. september 2017

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Strømsvigt

**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 20. september 2017

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Klegod, 6950 Ringkøbing
<b>Aftaledato</b>	Den 25. januar 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 23. februar 2017 til den 27. februar 2017
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 5. maj 2017
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 23. februar 2017
<b>Pris</b>	4.371,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Den 23. februar 2017 oplevede klageren, at strømmen i feriehuset gik midt i de ferierendes madlavning. Klageren kontaktede derfor indklagede, som ifølge klageren sørgede for, at de delvist fik strømmen tilbage igen, således at 2 ud af 4 kogeplader fungerede.

Den 24. februar 2017 sendte indklagede en tekniker ud til feriehuset, mens de ferierende ikke var til stede i feriehuset. Teknikeren lagde en note til de ferierende om, at vaskemaskinen og tørretumbleren ikke fungerede. Om aftenen den 24. februar 2017 gik strømmen i feriehuset igen. Klageren kontaktede indklagede, som sendte en servicetekniker ud til feriehuset. Ifølge klageren fik serviceteknikeren igen strømmen til delvist at fungere, men ovnen, opvaskemaskinen og saunaen fungerede ikke. Klageren kontaktede derfor igen indklagede.

Den 25. februar 2017 tog klageren ind til indklagedes lokalkontor. Indklagede oplyste, at en elektriker ville komme forbi feriehuset kl. 10.30. Elektrikeren fik udbedret problemerne med ovnen, komfuret og opvaskemaskinen, så disse fungerede. Ifølge klageren fungerede saunaen dog stadig ikke. Den 25. februar 2017 kl. 14.00 gik strømmen endnu en gang i feriehuset, og elektrikeren kom derfor retur til feriehuset. Elektrikeren fik udbedret problemerne med strømsvigt, hvorefter de ferierende ikke havde strømproblemer under resten af opholdet. Klageren forlod feriehuset 1 dag før tid.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale klageren 2.283,00 kr., svarende til de ferierendes forbrugsudgifter under opholdet, samt forpligtet til at udstede et tilgodebevis på 1.200,00 kr. Klageren anfører, at de ferierende valgte at tage hjem 1 dag før tid, da de ikke orkede flere strømafbrydelser, eller at de hårde hvidevarer ikke fungerede. Klageren tilføjer, at sauna, vaskemaskine og tørretumbler ikke fungerede på noget tidspunkt under opholdet, og at indklagede allerede i forvejen var bekendt med strømproblemerne i feriehuset. Klageren mener ikke, at indklagedes compensation står mål med de gener, som de ferierende har haft under ferieopholdet. Klageren oplyser endvidere, at der var en del myrer i feriehuset, og at indklagede måtte være bekendt med dette problem, da der var opsat mange myrelokkedåser. Klageren tilføjer endelig, at de ferierende ved deres ankomst selv måtte vaske alt service, da dette ikke var rent.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren valget mellem tilbagebetaling af 650,00 kr. eller en tilbagebetaling af 300,00 kr. samt et tilgodebevis på 1.000,00 kr. Indklagede anfører, at der fra indklagedes side blev reageret med det samme de 3 gange, strømmen forsvandt i feriehuset, og at samtlige elektriske installationer fungerede, hver gang elektrikeren havde været i feriehuset. Indklagede tilføjer ende-



København den **20. september 2017**

lig med hensyn til klagepunkterne vedrørende myrer i feriehuset samt beskidt service, at dette ikke blev nævnt af klageren under opholdet.

## **Vedlagt sagsmateriale**

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



København den 20. september 2017

### 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.

På baggrund af de foreliggende oplysninger finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset var behæftet med væsentlige mangler som følge af gentagne strømafbrydelser der bevirkede, at feriehusets komfur, ovn, vaskemaskine, tørretumbler og sauna ikke fungerede op til flere gange mellem den 23. februar 2017 og den 25. februar 2017. Endvidere virkede feriehusets sauna ikke på grund af en defekt saunaovn.

For så vidt angår de anførte problemer vedrørende myrer og beskidt service må det lægges til grund, at klageren ikke under sit ophold meddelte disse til indklagede.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår. Det må i den forbindelse lægges til grund, at indklagede hver gang reagerede umiddelbart efter klagerens reklamationer, men dog først endeligt fik afhjulpning af problemerne med strømsvigt den 25. februar 2017.

Ankenævnet finder imidlertid ikke, at der var tale om forhold, som kunne begrunde en ophævelse af lejemålet. Det bemærkes i den forbindelse, at der ifølge klageren selv var strøm i feriehuset efter indklagedes afhjælpning den 25. februar 2017.

Som følge af problemerne med strømsvigt i løbet af de 3 første dage samt den defekte saunaovn findes klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en samlet bedømmelse skønsmæssigt til 1.450,00 kr., svarende til cirka 1/3 af lejeprisen.

Klageren får delvist 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.

Det bemærkes, at ankenævnet finder det uheldigt, at indklagede i sit svar af 10. marts 2017 til klageren giver udtryk for, at den af bureauet tilbudte kompensation er fastsat efter retningslinjer inden for indklagedes brancheforening. Feriehusudlejernes Brancheforening har ingen fastsatte retningslinjer for kompensation. Klagesager afgøres derimod af Ankenævnet for Feriehusudlejning efter en konkret vurdering i hver enkelt sag.

Nævnet træffer herefter følgende

### AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 1.450,00 kr. Heri fradrages de 650,00 kr., der er udbetalt ved modregning i slutafregningen.

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.



København den **20. september 2017**

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 20. september 2017

P.G. Jensen  
Formand

Cecilie Holm  
Sekretariatschef