



København den **20. december 2017**

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Afstand fra feriehuset til pool-området

**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. december 2017

### Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Salionze, 370B7 Valeggio sul Mincio, Italien
<b>Aftaledato</b>	Den 3. maj 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 8. juli 2017 til den 15. juli 2017
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 4. august 2017
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 8. juli 2017 til feriestedet, den 10. juli til indklagede.
<b>Pris</b>	7.121,00 kr.

### Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede, da hun skulle checke ind ved sin ankomst den 8. juli 2017, at feriehuset ikke lå tæt på pool-området. Medarbejderen i receptionen, som stod for at checke klageren ind, oplyste til klageren, at ingen af deres feriehuse lå tæt på pool-området. En dame fra et andet udlejningsbureau tilbød i forbindelse hermed klageren at leje et af dette udlejningsbureaus feriehuse, som lå tæt på pool-området, fra den 9. juli 2017, hvilket klageren accepterede. Medarbejderen i receptionen gav ifølge klageren udtryk for, at klageren burde kunne få pengene tilbage for leje af det oprindelige feriehus, hvilket medarbejderen ville tale med sin chef om.

Klageren fraflyttede det oprindelige feriehus den 9. juli 2017 og afleverede samme dag nøglerne til medarbejderen, som havde stået for at checke klageren ind.

Da klageren ikke havde fået afklaret, om pengene ville blive returneret for det oprindelige feriehus, tog hun den 10. juli 2017 kontakt til indklagede. Ifølge klageren informerede indklagede klageren om, at klageren ikke kunne få pengene retur. På baggrund af dette tog klageren forbi det oprindelige feriehus den 14. juli 2017 for at benytte grillen, hvor klageren erfarerede, at det oprindelige feriehus blev benyttet af nogle andre ferierende.

### Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere det fuldt erlagte lejebeløb.

Ifølge klageren var der indgået en aftale mellem indklagede og klageren om, at feriehuset skulle ligge tæt på pool-området, da det på grund af særlige udfordringer hos klagerens barn ikke var muligt for klageren at bo langt væk fra pool-området. Ifølge klageren lå feriehuset ikke tæt på pool-området, men derimod 35-40 minutter væk fra pool-området.

Klageren blev ved sin ankomst informeret om, at der kørte et tog mellem feriehuset og pool-området. Ifølge klageren var der lang ventetid, før toget ankom, og toget var så fyldt, at der ikke var plads til klageren, da klageren ville benytte toget på sin første feriedag.

Klageren er uforstående over for, at det ikke er nok, at hun ved sit checkin får at vide af daværende medarbejder, at han vil tage sig af omplaceringen, da klageren anser feriestedets medarbejder og indklagede for at være under ét og samme selskab, idet både feriestedets navn og indklagedes navn fremgår af klagerens



København den 20. december 2017

lejebevis. Ydermere er klageren utilfreds med, at hun ikke under sit ferieophold havde mulighed for at benytte det oprindelige feriehus, når hun har betalt fuld pris for feriehuset.

**Indklagede** har ikke inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren compensation henset til, at klageren tjekkede ud uden at have oplyst indklagede herom.

Ifølge indklagede blev man først kontaktet mandag den 10. juli 2017, hvor klageren allerede var checket ud af det oprindelige feriehus og havde afleveret nøglen til feriestedets medarbejder. Ifølge indklagede oplyste indklagede til klageren, at det ikke umiddelbart var muligt at få refunderet lejebeløbet, men at indklagede ville kontakte feriestedet for at høre, om feriestedet kunne hjælpe, hvilket feriestedet ifølge indklagede afviste.

Indklagede tilføjer, at indklagedes vagttelefon har døgnåbent, og at det fremgår af indklagedes lejevilkår, at indklagede skal kontaktes, såfremt der er problemer på feriestedet, som ikke kan løses tilfredsstillende uden ekstra omkostninger. Ifølge indklagede har indklagede ikke givet nogen garanti for, at klageren kunne få lejebeløbet refunderet.

Indklagede anfører, at det ikke er noteret på klagerens booking, at der skulle foreligge en aftale om, at feriehusets beliggenhed skulle være tæt på pool-området. Indklagede tilføjer, at der kører et lille tog rundt på området, som standser ved pool-området, og at det er muligt at parkere med bil tæt på pool-området.

Ifølge indklagede kontaktede klageren indklagede den 14. juli 2017, da klageren erfarede, at det oprindelige feriehus var lejet ud, hvorfor klageren ikke kunne benytte grillen ved det oprindelige feriehus. Indklagede kontaktede feriestedet for at høre, om de kunne hjælpe. Ifølge indklagede informerede feriestedet indklagede om, at feriestedet havde tilbudt klageren et alternativt feriehus af samme type, hvilket klageren ifølge feriestedet afslog. Indklagede oplyser, at der ikke er tjent dobbelt på det pågældende feriehus, men at feriestedet blot har indkvarteret en anden familie i feriehuset, da feriehuset stod tomt.

#### **Vedlagt sagsmateriale**

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejevilkår
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik
- ekstra e-mail



København den 20. december 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 må efter de foreliggende oplysninger lægges til grund, at den lejede feriebolig ikke levede op til forventningerne, og at klageren derfor ophævede lejemålet og fraflyttede dette den 9. juli 2017.

Selv om klageren ikke kontaktede indklagede inden fraflytningen, men først dagen efter, den 10. juli 2017, må det imidlertid lægges til grund, at udlejerens af feriehuset havde placeret andre gæster i dette fra den 11. juli 2017, hvilket bevirkede, at klageren ikke senere kunne få adgang til at grille ved huset.

Herefter må det lægges til grund, at feriehuset efter klagerens fraflytning blev genudlejet.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren er berettiget til godtgørelse af lejen for de dage, hvor feriehuset efter ophævelsen har været genudlejet i lejerens lejeperiode, hvilket vil sige fire ud af de syv dage fra og med den 11. juli 2017 til den 15. juli 2017, svarende til en leje på 4.069,00 kr.,

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

Indklagede skal betale 8.000,00 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 4.069,00 kr.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 8.000,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 20. december 2017

P.G. Jensen  
Formand

Cecilie Holm  
Sekretariatschef