



København den **20. december 2017**

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Manglende opvarmning, manglende varmt vand, defekt komfur

**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. december 2017

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Marielyst Strand, 4873 Væggerløse, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 7. marts 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 23. marts 2017 til den 26. marts 2017
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 27. august 2017
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 23. marts 2017
<b>Pris</b>	4.208,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 23. marts 2017, at feriehuset ikke var opvarmet. Klageren kontaktede herefter indklagede, som forklarede klageren, hvordan gulvvarmen tændtes. Samme aften oplevede klageren, at strømmen i feriehuset gik midt i de ferierendes madlavning. Klageren forsøgte herefter at kontakte indklagede, men ifølge klageren havde indklagede lukket, hvorfor klageren kontaktede en elektriker. Elektrikeren fik tændt for strømmen i feriehuset, men komfuret var i stykker. Klageren kontaktede den 24. marts 2017 indklagede, der samme dag fik udskiftet komfuret i feriehuset, hvorefter komfuret fungerede. Klageren kontaktede igen indklagede den 25. marts 2017, da gulvvarmen ifølge klageren endnu ikke fungerede, og det varme vand i bruser og vandhane blev koldt efter kort tids brug. Indklagede sendte derfor en medarbejder ud til feriehuset. Indklagedes medarbejder konstaterede, at gulvvarmen fungerede, og at der var varmt vand i hanerne.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at yde refusion og erstatning. Klageren anfører, at gulvvarmen ikke fungerede under ferieopholdet, og at de ferierende under ferieopholdet måtte bade i koldt vand eller undvære bad, da der ikke var varmt vand. Ifølge klageren var grunden til, at feriehuset var blevet lidt varmere ved medarbejderens besøg den 25. marts 2017 ikke, at gulvvarmen fungerede, men på grund af pejsen. Klageren anfører, at hun ikke mener, det er i orden, at ferieopholdet bestod af 3 iskolde dage med 95 % koldt vand, samt at klageren skulle bruge tid på at søge hjælp og vente på elektrikeren.

Klageren oplyser, at hun havde købt ind for 3.500,00 kr., men at de andre ferierende også havde købt ind til eksempelvis ekstra mad og træbriketter, hvorfor de ferierende havde købt ind for 5.000,00 kr. samlet. Klageren tilføjer, at forbruget af træbriketter var ud over det sædvanlige henset til den lave temperatur i huset og manglende varmt vand. Klageren er ikke i besiddelse af kvitteringer for de pågældende indkøb og tilføjer, at det næsten er 6 måneder siden, klageren lejede feriehuset, hvorfor klageren ikke mente, hun ville få brug for de pågældende kvitteringer.

**Indklagede** har under klagesagen tilbudt en kompensation på 1.964,00 kr. svarende til 1 døgn leje samt 20% af 2 døgn leje, hvoraf 311,00 kr. er udbetalt til klageren. Indklagede beklager, at feriehuset ikke var varmt ved klagerens ankomst og det manglende varme vand. Indklagede tilføjer, at varmen ifølge indklagedes oplysning blev kontrolleret om morgenen den 23. marts 2017. Ifølge indklagede fik de afhjulpnet problemerne med komfuret inden for rimelig tid.



København den 20. december 2017

Indklagede oplyser, at det typisk tager 24 timer, før gulvvarmen fungerer optimalt, og at det typisk tager lidt tid for varmtvandsbeholdere at give varmt vand, efter denne har været tømt, hvilket ifølge indklagede betyder, at alle personer ikke kan bade lige efter hinanden. Indklagede henviser i forbindelse hermed til "Værd at vide for 2017", hvor dette ifølge indklagede er oplyst.

Indklagede oplyser, at klageren til indklagede har oplyst, at der er købt ind for 3.500,00 kr., men at klageren til ankenævnet oplyser at have købt ind for 5.000,00 kr. Indklagede tilføjer, at indklagede ikke går ud fra, at alt mad er blevet smidt ud, men at indklagede gerne vil dække et beløb, såfremt klageren fremsender kvittering herfor.

Indklagede anerkender, at tingene ikke har været i orden, men mener, at fejlen blev udbedret, hvorfor de ferierende ifølge indklagede godt kunne opholde sig i feriehuset.

#### **Vedlagt sagsmateriale**

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

På baggrund af de foreliggende oplysninger finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset ikke var opvarmet ved klagerens ankomst, og at feriehuset som følge heraf var behæftet med en mangel. Ankenævnet finder endvidere, at feriehuset var behæftet med mangler for så vidt angår manglende varmt vand, manglende gulvvarme og et defekt komfur.

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, og at indklagede inden for rimelig tid fik afhjulpet problemerne med komfuret.

Ankenævnet finder imidlertid, at der under hele klagerens ferieophold var problemer med gulvvarmen og det varme vand.

Som følge af problemerne med gulvvarmen og det varme vand findes klageren berettiget til et forholds-mæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de under klagesagen tilbudte 1.964,00 kr. svarende til cirka 46 % af lejeløbet, hvoraf 311,00 kr. er udbetalt til klageren inden klagesagens indbringelse for ankenævnet således, at der resteret udbetaling af 1.653,00 kr.

Henset til at, at klagerens øvrige krav om erstatning for ødelagte madvarer er udokumenteret, kan denne del af klagerens krav ikke tages til følge.

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

Indklagede skal betale 1.250,00 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, hvis det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 1.653,00 kr.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 1.250,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.



København den **20. december 2017**

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 20. december 2017

P.G. Jensen  
Formand

Cecilie Holm  
Sekretariatschef