



København den 14. marts 2018

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Manglende sengepladser, manglende mulighed for afskærmning af lys fra vindue, annonceringsmaterialelets uoverensstemmelse med de faktiske forhold, ferielejhedernes beliggenhed, diverse mangler.

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. marts 2018

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: Vinci, Italien
Aftaledato	Den 8. marts 2017
Lejeperiode	Den 29. juli 2017 til den 5. august 2017
Klage indgivet til nævnet	Den 29. august 2017
Reklameret til indklagede	Den 29. juli 2017
Pris	20.838,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren blev i første omgang tilbudt to ferielejligheder beliggende ved siden af hinanden, "A" og "B". Da ejeren af "B" mente, at de ferierende var for mange til at kunne opholde sig i denne ferielejlighed, blev klageren i stedet tilbudt ferielejlighederne "C plus" og "D". Efter indgåelse af aftalen tilkøbte klageren et ekstra værelse, da de ferierende ville blive flere end først antaget. Henset til, at bestillingen blev udvidet med et ekstra værelse, fik "D" betegnelsen "D plus", da "plus" blev anvendt ved et ekstra tilkøbt værelse. Klageren endte således med at have bestilt og bebo "C plus" og "D plus".

Klageren erfarede ved sin ankomst til ferielejlighederne den 29. juli 2017, at:

- Der ikke var nok sengepladser.
- Swimmingpoolen var snavset og med alger.
- Boblebadet var snavset.
- Der var hvepse omkring bruseren ved pool-området.
- Ferielejlighederne ikke var beliggende i samme bygning som ferielejlighederne "A" og "B", hvilket, klageren havde fået indtryk af, de ville være.
- Terrassen var en 15 grader skrånende græsplæne med udsigt til en parkeringsplads, hvor der holdt biler.
- Terrassemøblerne var gået i stykker.
- Toiletsæder faldt ned.
- Elkedlens ledning var i stykker og lappet med gaffatape.
- Der ikke var kaffe i kafferumsautomaten.
- Manglende tallerkener.

Klageren erfarede derudover, for så vidt angår "C", at:

- Der i opholdsrummet var et panoramavindue uden mulighed for afskærmning.
- Den ene af sovepladserne var en drømmeseng.
- Panoramavinduet medførte, at de tre påtænkte sovepladser i opholdsrummet ikke kunne benyttes.
- Der manglede en fjernbetjening til airconditionen.



København den 14. marts 2018

For så vidt angår "D", at:

- Der ikke var nogen sovesofa i opholdsrummet.

Klageren havde ved sin ankomst betalt et depositum til feriestedet via MasterCard. Klageren fik ikke straks ved sin afrejse tilbagebetalt det erlagte depositum. I forbindelse hermed indgik klageren og indklagede en aftale om, at indklagede ville udbetale et beløb svarende til det erlagte depositum til klagerens konto, indtil klageren havde modtaget depositumet retur fra feriestedet. Indklagede har endnu ikke modtaget beløbet retur fra klageren.

Klageren bemærkede derudover, at der var vinflasker i ferielejlighederne, som mod betaling kunne drikkes. Klageren var utryk ved opbevaring af vinene i ferielejlighederne. Klageren kontaktede indklagede, som oplyste, at indklagede ville påtage sig det fulde ansvar, såfremt der måtte opstå uenighed som følge af opbevaring af vinene ved klagerens afrejse. Da der ved klagerens afrejse manglede flere vine, end klageren havde drukket, påtog indklagede sig at betale for de resterende flasker vin som aftalt.

For så vidt angår de manglende senge og den manglende fjernbetjening til aircondition kontaktede klageren indklagede den 29. juli 2017, hvorefter feriestedets ejer straks leverede de senge, som manglede i ferielejlighederne, og den manglende fjernbetjening til aircondition blev fremskaffet. Derudover fik klageren om aftenen den 30. juli 2017 udleveret ekstra tallerkener.

Klagepunktet vedrørende udsigten fra terrassen til parkeringspladsen med biler blev løst ved, at klageren efter aftale med indklagede spurgte ejerne af de biler, som var parkeret på den pågældende parkeringsplads, om de havde mulighed for at parkere på en anden parkeringsplads. Dette accepterede bilejerne. Indklagede tilbød i forbindelse hermed klageren at benytte den pågældende parkeringsplads som terrasse. Klageren satte efterfølgende de defekte havemøbler ud på parkeringspladsen for at afspærre for yderlig parkering.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere 8.735,00 kr. Klageren anfører, at ferielejlighederne ikke levede op til fire stjerner, og at stedet fremstod nedslidt.

Klageren anfører for så vidt angår panoramavinduet med manglende mulighed for afskærmning, at solen bagte ind fra middagstid og indtil klokken 21.00 om aftenen. Klageren tilføjer i forlængelse heraf, at de ferierende i dagtimerne måtte have solbriller på indenfor samt konstant have aircondition tændt og lukket dør. Klageren anfører endvidere, at indklagede ikke ville/kunne udbedre dette.

Klageren anfører, at 11 ferierende måtte deles om de to soveværelser i ferielejlighederne, samt de to tilkøbte værelser, hvilket ifølge klageren oprindeligt var beregnet til otte personer. Klageren anfører, at klageren havde forventet, at begge opholdsrum i de to ferielejligheder kunne benyttes til at sove i via opredninger på sovesofaer, som det ifølge klageren fremgik af indklagedes markedsføring. Klageren tilføjer, at der ikke var en sovesofa i "D", og at sovesofaen i "C" var uanvendelig på grund af panoramavinduet, hvor der manglede skodder. Ifølge klageren var de informationer, som var angivet på indklagedes hjemmeside for så vidt angår "D", direkte forkerte, hvad angik rumindretning og antal sovepladser

Klageren mener, at indklagede har handlet vildledende, da indklagede ifølge klageren havde givet udtryk for, at "C" og "D" var beliggende i samme bygning og med samme udsigt, som de oprindelige ferielejligheder "A" og "B". Klageren anfører endvidere, at klagerens udgangspunkt var en henvendelse til indklagede vedrørende to sammenhængende ferielejligheder.



København den 14. marts 2018

For så vidt angår den defekte ledning på elkedlen anfører klageren, at elkedlen ikke blev udskiftet.

Klageren anfører, at klageren blev tilbudt et alternativt feriehus, men at tilbuddet om omplaceringen først blev forelagt klageren efter tre dage den 31. juli 2017. Derudover anfører klageren, at det alternative feriehus ikke havde en god beliggenhed i forhold til klagerens fortsatte rejseplan.

Ifølge klageren forlod klagerens søn og klagerens søns børn ferielejligheden den 3. august 2017 på grund af dårlige overnatningsforhold og begyndende pool-eksem hos en af børnene.

Klageren anfører, at klageren ikke har fået udbetalt en kompensation på 2.000,00 kr. Klageren anfører endvidere, at klageren har tilbageholdt udlægget for depositummet på 3.780,00 kr. fra indklagede, indtil klagesagen er afgjort.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren en kompensation på 2.000,00 kr. Indklagede anerkender, at manglen på afskærmning i den øverste del af vinduet i opholdsstuen i ferielejligheden "C" har medført lysindfald i ferielejligheden og gener. Indklagede tilføjer, at såfremt klageren på grund af den manglende afskærmning oplevede ferielejligheden som uanvendelig, skulle klageren have accepteret indklagedes tilbud om umiddelbar flytning, selv om det alternative feriehus lå længere fra klagerens afrejselufthavn.

Indklagede anfører, at indklagede ikke har markedsført "C" og "D" som sammenhængende lejligheder, men at indklagede har henvist til, at "D" er beliggende i samme hus som "C". For så vidt angår rumindretningen i ferielejligheden "D" anfører indklagede, at sovesofaen i ferielejligheden "D" er udskiftet med en seng. Indklagede tilføjer, at der i indklagedes lejevilkår er taget højde for mindre ændringer som denne. Ifølge indklagede er rummene fordelt, som det fremgår af indklagedes beskrivelse. For så vidt angår udsigten fra terrassen til parkeringspladsen anfører indklagede, at terrassen på indklagedes hjemmeside er afbilledet med biler foran. Indklagede tilføjer, at billederne på side 43 og 62 i klagesagen er billeder tilhørende ferielejlighed "A", og billedet på side 44 er tilhørende ferielejligheden "B". Indklagede tilføjer, at billederne kun vises ved disse ferielejligheder.

Indklagede anfører, at indklagede den 30. juli 2017 modtog en e-mail vedrørende mangler ved feriehuset, herunder at der på elkedlen var en defekt ledning med gaffatape. Indklagede tilføjer, at indklagede forstod det, som om elkedlen fungerede. Ifølge indklagede blev elkedlen udskiftet. Indklagede anfører, at indklagede først er blevet gjort bekendt med klagepunktet vedrørende alger i swimmingpoolen ved klagerens skrivelse til ankenævnet. Indklagede tilføjer, at der ifølge indklagede ikke har været alger i swimmingpoolen med henvisning til billedmaterialet på side 62 i klagesagen. Indklagede anfører, at indklagede ikke kan afvise, at swimmingpoolen har været beskidt i løbet af dagen, men tilføjer, at swimmingpoolen bliver rengjort grundigt hver nat.

Indklagede anfører, at indklagede og klageren stadig har et mellemværende på 3.750,00 kr. for udlægget af depositum. Ifølge indklagede har feriestedets ejer den 31. august 2017 bekræftet, at depositummet blev annulleret fra klagerens MasterCard samme dag, som klageren forlod ferielejligheden. Indklagede tilføjer, at indklagede ikke har udbetalt kompensationen på 2.000,00 kr. til klageren, men modregnet de 2.000,00 kr. i de 3.750,00 kr. for udlægget af depositummet, således at klageren ifølge indklagede mangler at tilbagebetale 1.750,00 kr. til indklagede.



København den 14. marts 2018

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik
- Ekstra information
- Svar på ekstra information



København den 14. marts 2018

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 det foreliggende grundlag finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset ved lejemålets overtagelse var behæftet med mangler, hvoraf ikke alle blev udbedret under klagerens ophold.

For så vidt angår klagepunktet vedrørende annonceringen og forløbet i forbindelse med aftaleindgåelsen finder ankenævnet det ikke på baggrund af de foreliggende oplysninger godtgjort, at annonceringmaterialet og de meddelte oplysninger skulle være vildledende eller i en sådan uoverensstemmelse med de faktiske forhold, at der er tale om en mangel eller et i øvrigt erstatningspådragende forhold.

Henset til at ikke alle mangler blev udbedret under klagerens ophold, finder ankenævnet klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til de inden klagesagen tilbudte 2.000,00 kr. Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at beløbet allerede er blevet betalt ved modregning i det af indklagede udlagte depositum, hvoraf klageren således mangler at tilbagebetale indklagede 1.750 kr.

Da klageren ved klagesagen ikke har fået medhold ud over, hvad indklagede allerede inden klagesagen har tilbudt klageren, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal tilbagebetale klageren 2.000,00 kr., som anses for betalt ved modregning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 14. marts 2018

P.G. Jensen
Formand

Cecilie Holm
Sekretariatschef