



København den 14. marts 2018

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Fugt og skimmel, feriehusets rengøringstilstand.

**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

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Kramnitse, 4970 Rødby, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 13. juli 2017
<b>Lejeperiode</b>	Den 22. juli 2017 til den 29. juli 2017
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 13. oktober 2017
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 24. juli 2017
<b>Pris</b>	4.811,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klagerne erfarede ved deres ankomst til feriehuset den 23. juli 2017, at der lugtede af fugt og skimmel i feriehuset. Klagerne kontaktede indklagede den 24. juli 2017, som sendte en medarbejder ud til feriehuset samme dag. Klagerne erfarede derudover, at feriehuset ikke var ordentlig rengjort og henvendte sig ligeledes til indklagede vedrørende dette klagepunkt den 24. juli 2017, inden indklagedes medarbejder var ankommet til feriehuset. Indklagede tilbød i forbindelse hermed at sende en tilsynsassistent ud til feriehuset, hvilket klagerne afslog, da klagerne ville afvente, at indklagedes medarbejder havde beset feriehuset og vurderet klagernes klagepunkt vedrørende fugt og skimmel i feriehuset.

Klagerne valgte at forlade feriehuset den 24. juli 2017 henset til, at feriehuset ifølge klagerne havde store fugtproblemer.

## Parternes krav og begrundelser

**Klagerne** påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale lejebeløbet for de dage, klagerne ikke benyttede feriehuset, hvilket ifølge klagerne vedrører datoerne den 24. juli 2017 til den 29. juli 2017. Klagerne ønsker derudover erstatning for en tabt feriedag. Klagerne anfører, at der var en meget stærk lugt af fugt og skimmel i feriehuset. Klagerne tilføjer, at:

- Størstedelen af gulvene i feriehuset var belagt med faste gulvtæpper.
- Der lå gamle tæpper oven på de faste gulvtæpper.
- Sofaen var en gammel stofsofa.
- Der i feriehuset var vægbroderi i stof, lige som der var bordduge og gardiner i stof.

Klagerne tilføjer i forlængelse heraf, at lugten ikke forsvandt trods udluftning og opvarmning, da lugten sad i materialerne. Ifølge klagerne var der skimmelsvamp under spisebordets bordplade og stærk lugt af fugt og skimmel i køkkenskabe, service og garderoberne i soveværelserne. Klagerne anfører, at de efter en nat i feriehuset døjede med irritation i hals og næse, hvorfor klagerne ikke følte, at det var forsvarligt at opholde sig i feriehuset i en hel uge. Klagerne oplyser, at klagerens ene datter har astmaproblemer, og at klagerne for ikke at fremprovokere astmaen mere end højst nødvendigt valgte at forlade feriehuset. Klagerne anfører, at den ene af klagerne er bygningsingeniør og arbejder med syn og skøn. Efter denne klagers bedømmelse har feriehuset store fugtproblemer og er ikke til at bo i. Klagerne havde flere gange i kontakt med indklagede, da klagerne forsøgte at få hjælp til at flytte til et andet feriehus.



København den 14. marts 2018

Klagerne anfører, at de havde bestilt feriehuset gennem udlejningsportalen X, hvor det var oplyst, at det omhandlede feriehus var renoveret i 2014. Klagerne tilføjer i forlængelse heraf, at klagerne efter at have reklameret fik oplyst, at feriehuset var renoveret i 2001, hvilket ifølge klagerne ikke fremgik på udlejningsportalen X's hjemmeside.

For så vidt angår klagepunktet vedrørende dårlig rengøring anfører klagerne, at den dårlige rengøring fremfor alt var i badeværelset, hvor der var sand i badet, dårligt aftørrede gulve, og toiletet var beskidt. Klagerne tilføjer, at skraldespanden i køkkenet ikke var tømt, og at køleskabet samt et skab under vasken i køkkenet ikke var rengjort. I det ene soveværelse var der ifølge klagerne sand på madrasserne og beskidte strækklænger. Derudover var der ifølge klagerne spindelvæv i et antal vinduer og i loftet.

**Indklagede** har under klagesagen per kulance tilbudt klagerne tilbagebetaling af 1.500,00 kr. svarende til cirka 31 % af lejebeløbet. Indklagede har forinden klagesagens indbringelse tilbagebetalt 1.110,00 kr. til klagerne, svarende til klagerens depositum og husdyrtillæg.

Indklagede har forsøgt at genduleje feriehuset i den lejede periode, hvilket dog ikke lykkedes.

Indklagede anfører, at der på tidspunktet for klagerens ophold var et generelt problem med en forholdsvis høj luftfugtighed i udlejningsboligerne på grund af den våde og fugtige sommer. Ifølge indklagede kunne indklagedes medarbejder, da hun efter aftale med klagerne ankom til feriehuset den 24. juli 2017, konstatere, at der lugtede indelukket i feriehuset, men i samme grad som i mange andre tilsvarende udlejningsboliger i denne periode, hvilket ifølge indklagede var på grund af den kolde og våde danske sommer.

Indklagede anfører, at indklagedes bureauchef besigtigede feriehuset den 25. juli 2017, dagen efter klagerens afrejse. Indklagedes bureauchef kunne ifølge indklagede ligeledes konstatere, at hverken dyner, puder, stole eller sofaer følte fugtige eller klamme, men at grunden var meget fugtig at gå på, hvilket ifølge indklagede var, fordi det havde regnet meget i området, hvor feriehuset er beliggende.

Indklagede afviser, at der er et fugtproblem i feriehuset og henviser til, at vejret i de forudgående dage op til klagerens ankomst i høj grad havde påvirket feriehusets indeklima. Indklagede tilføjer, at feriehuset er et ældre bindingsværkshus fra 1870, som ikke er bygget efter nutidens byggemetoder. Indklagede tilføjer i forbindelse hermed, at feriehuset er bygget direkte på jorden, ikke er understøttet med nogen sokkel og ikke har dampspærre i gulvene. Indklagede tilføjer ydermere, at feriehuset ikke er lige så godt isoleret som nye huse. Ifølge indklagede svarer feriehusets standard og tilstand til det produkt, som indklagede lover på sin hjemmeside.

Indklagede anfører, at de to billeder af et spisebord viser et spisebord fra gildesalen, som ikke er en del af husbeskrivelsen.

Indklagede har ikke længere et samarbejde med husejeren om udlejning af det omhandlede feriehus. Billederne, teksten og faktaboksen fra udlejningsportalen X's hjemmeside, som klagerne har vedlagt, er indhentet efter, at et andet udlejningsbureau har overtaget udlejningen af feriehuset, og de er derfor ændret. Ifølge indklagede var feriehuset præsenteret korrekt på udlejningsportalen X's hjemmeside, da indklagede udlejede feriehuset, hvorfor der ifølge indklagede ikke har været nogen faktuelle fejl på hverken udlejningsportalen X's hjemmeside eller indklagedes hjemmeside. Indklagede tilføjer, at klagerne ikke under ferieopholdet har nævnt, at renoveringsåret ikke stemmer overens med det oplyste år.

Indklagede anfører, at feriehuset ikke fremstod beskidt, og at vinduerne ikke var fyldt med spindelvæv. Indklagede tilføjer, at indklagede gerne ville have rengjort de steder, som klagerne klagede over, hvis klagerne



København den 14. marts 2018

havde givet indklagede mulighed herfor. Ifølge indklagede gav klagerne ved telefonsamtalen den 24. juli 2017 udtryk for, at klagerne ikke ønskede afhjælpning af rengøringspunkterne. Ifølge indklagede befandt feriehuset sig i en kontraktmæssig stand. Indklagede anfører, at klagerne ikke har givet indklagede mulighed for at afhjælpe rengøringspunkterne.

## **Vedlagt sagsmateriale**

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



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 var behæftet med rengøringsmangler og et dårligt og fugtigt indeklima.

Ankenævnet finder ikke, at de omhandlede forhold hverken hver for sig eller tilsammen berettiger til en ophævelse af lejeaftalen.

Klagerne er forpligtede til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår. Det må i forbindelse hermed lægges til grund, at klagerne for så vidt angår klagepunktet vedrørende manglende rengøring afslog indklagedes tilbud om at sende en medarbejder ud til feriehuset. Ankenævnet finder herefter ikke, at klagerne vedrørende dette klagepunkt har givet indklagede rimelig mulighed for at forsøge afhjælpning heraf, før klagerne fraflyttede feriehuset den 24. juli 2017.

Ankenævnet finder imidlertid, at klagerne på grund af det dårlige og fugtige indeklima i feriehuset, som, da det ikke lod sig afhjælpe i løbet af klagernes første døgn i feriehuset, må betegnes som en mangel, er berettigede til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de under klagesagen tilbudte 1.500,00 kr. svarende til cirka 31 % af lejeløbet.

Klagerne 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 inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klagerne 1.500,00 kr.

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

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 14. marts 2018

P.G. Jensen  
Formand

Cecilie Holm  
Sekretariatschef