



København den 31. oktober 2018

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Tilbagebetaling af regning for bestilt og senere afbestilt slamsuger.

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 31. oktober 2018

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: Ebeltoft
Aftaledato	Den 4. februar 2018
Lejeperiode	Den 9. maj 2018 til den 16. maj 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 15. juni 2018
Reklameret til indklagede	Den 10. maj 2018
Pris	7.320,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 9. maj 2018, at feriehuset ikke var tilstrækkeligt rengjort. Udvendigt fremstod feriehuset ringe vedligeholdt med ukrudt, gamle blade og affald omkring terrassen. Der var mug og myrer i køkkenet, hvor der i øvrigt manglede adskillige køkkenredskaber.

Klageren erfarede om morgenen den 10. maj 2018, at det ene toilet var stoppet. Ifølge klageren var det kloakken, som var fyldt, hvilket resulterede i det stoppede toilet. Klageren forsøgte forgæves at kontakte indklagedes lokale hotline og indklagedes nødtelefon, og ligeledes forsøgte klageren at kontakte feriehusets ejer per SMS. Klageren ringede efter en slamsuger den 10. maj 2018 kl. 12.00, da hverken indklagede eller feriehusets ejer besvarede klagerens opkald eller beskeder.

Klageren fik fat i indklagedes lokale hotline senere den 10. maj 2018, hvor klageren fik besked på at afbestille slamsugeren, da indklagede ville sende deres lokale servicemedarbejder ud til feriehuset for at forsøge at afhjælpe. Den 10. maj 2018 kl. 14.30 ankom servicemedarbejderen til feriehuset og konstaterede samtidig, at der var behov for en slamsuger. Indklagede ringede straks efter en slamsuger. Slamsugeren var ved feriehuset den 10. maj 2018 kl. 18.30, hvorefter klagepunktet blev afhjulpet.

Klageren erfarede derudover, at feriehusets køleskab ikke var egnet til opbevaring af madvarer til 10 personer, og at flere af køleskabets hylder manglede. Ifølge klageren orienterede servicemedarbejderen klageren om, at dette klagepunkt ville blive afhjulpet i løbet af lejeperioden, men klageren hørte ikke yderligere fra indklagede i løbet af lejeperioden. Klageren tilføjer, at feriehusets spabad var defekt, hvilket ligeledes fremgik af vurderinger fra tidligere lejere af feriehuset.

Klageren har efter lejeperioden modtaget en regning på 2.500,00 kr. for bestilling og senere afbestilling af slamsugeren.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til refundere 2.500,00 kr. for regningen fra slamsugeren og yderligere kompensation på 860,00 kr., svarende til 1/7 af lejeprisen.

Klageren anfører, at klageren forsøgte at kontakte indklagedes hotline utallige gange, men at klagerens opkald blev besvaret med *"Du har ringet uden for vores åbningstid"*. Klageren har anført i klageformularen tilsendt ankenævnet, at hun opnåede kontakt til indklagede kl. 13.30. Klageren har under sagens indbringelse til ankenævnet anført i replikken, at klagerens opkald blev besvaret af indklagede kl. 12.07.



København den 31. oktober 2018

Ifølge klageren skyldtes det stoppede toilet, at feriehusets kloaksystem ikke var udstyret med et aftræk, hvorfor feriehusets andet toilet også kunne risikere at stoppe. Klageren tilføjer, at feriehusets tidligere lejere måtte forlade feriehuset efter otte timer, da begge af feriehusets toiletter var stoppede.

Ifølge klageren er indklagedes åbningstider ikke entydige og meget varierende. Klageren tilføjer, at de ferierende valgte selv at bestille en slamsuger, da det i første omgang ikke var muligt at opnå kontakt til indklagede. Klageren anfører, at hendes mand kontaktede en lokal VVS-installatør, som gav de ferierende nummeret til et slamsugerfirma. Klageren anfører, at indklagede generelt har ydet en dårlige service gennem klagerens lejeperiode. Klageren tilføjer, at indklagede kunne have tilbudt klageren et ekstra lille køleskab, da det viste sig ikke at være muligt at skaffe de manglende hylder.

Klageren tilføjer for så vidt angår klagepunktet vedrørende den manglende rengøring, at feriehusets generelle stand og rengøringstilstand taget i betragtning, så virkede det usandsynligt, at feriehuset var blevet gjort hovedrent de sidste tre år. Klageren anfører i den forbindelse, at hendes datter er dyrlæge, og at hun vurderede, at feriehuset udgjorde en sundhedsmæssig fare grundet rengøringstilstanden, de mange myrer i køkkenet samt badeværelsets vinduer, der var behæftet med mug.

Klageren anfører, at indklagedes servicemedarbejder gav udtryk for, at indklagede ikke havde haft kontakt til feriehusets ejer i lang tid. Ved klagerens afrejse orienterede indklagede klageren om, at indklagede nu havde fået kontakt til feriehusets ejer, og at feriehusets mangler ville blive udbedret, hvilket ifølge klageren betyder, at indklagede selv var klar over feriehusets mangler og tilstand.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt at betale 129,00 kr. til klageren samt refusion af slutrengøringen, svarende til 1.200,00 kr.

Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagede den 10. maj 2018 kl. 12.07 og reklamerede over det stoppede toilet, den manglende rengøring og de manglende hylder i feriehusets køleskab. Klageren orienterede i den forbindelse indklagede om, at klageren selv havde rengjort feriehuset, hvorefter indklagede og klageren blev enige om at godskrive slutrengøringen, svarende til 1.200,00 kr.

Ifølge indklagede orienterede klageren ikke indklagede om øvrige mangler, hvorfor indklagede ikke har haft mulighed for at afhjælpe for så vidt angår klagepunkterne vedrørende manglende køkkenredskaber og det defekte spabad. Indklagede anfører i øvrigt, at feriehusets spabad er funktionsdygtigt.

For så vidt angår klagepunktet vedrørende compensationen for den bestilte slamsuger, tilføjer indklagede, at indklagedes lokale kontor bad klageren om at afbestille den allerede bestilte slamsuger, da indklagedes servicemedarbejder ville forsøge at afhjælpe i første omgang. Da dette viste sig at være umuligt, bestilte indklagede straks en slamsuger fra indklagedes lokale samarbejdspartner. Ifølge indklagede blev klagepunktet vedrørende feriehusets stoppede toilet afhjulpet den 10. maj 2018 kl. 18.30. Indklagede tilføjer, at regningen på 2.500,00 kr. for den af klageren foretagne bestilling og senere afbestilling af slamsugeren må bero på enten kørsel og/eller startgebyr på en helligdag. Indklagede henviser til sine generelle lejebetingelser og ønsker i den forbindelse ikke at påtage sig ansvaret for regningen.

Indklagede anfører, at klageren den 11. maj 2018 fremsendte billeddokumentation for den manglende rengøring. Indklagede tilføjer, at billederne var taget bag ved feriehusets komfur. Ifølge indklagede er rengøring bag feriehusets hårde hvidevarer alene en del af hovedrengøring af feriehuset og ikke af lejeskiftekontrollen.

For så vidt angår klagepunktet vedrørende køleskabets manglende hylder tilføjer indklagede, at feriehusets ejer forsøgte at bestille nye hylder hjem under klagerens ophold, men at disse ikke nåede frem, da hylterne



København den 31. oktober 2018

skulle specialfremstilles. Indklagede anfører, at køleskabet var fuldt ud funktionsdygtig, og at der var tale om to manglende hylder.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 31. oktober 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.

Det fremgår af indklagedes oplysninger, at klageren i løbet af lejeperioden ikke gjorde indklagede bekendt med samtlige af de i klageformularen anførte mangler, men på det foreliggende grundlag finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset var behæftet med mangler med hensyn til rengøringstilstanden, manglende hyl-der i køleskabet og det stoppede toilet.

For så vidt angår rengøringen bemærkes det, at klageren ved sin første henvendelse til indklagede den 10. maj 2018 allerede selv havde rengjort feriehuset, og at parterne herefter blev enige om, at klagerens skulle kompenseres ved, at indklagede refunderede slutrengøringen svarende til 1.200 kr.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket li-geledes fremgår af indklagedes lejebetingelser.

Det lægges til grund, at klageren kl.12.07 fik telefonisk kontakt med indklagede og meddelte, at ét af to toi-letters var tilstoppet. Ankenævnet finder på denne baggrund, at der på tidspunktet, hvor klageren tilkaldte en slamsuger, ikke var tale om en nødsituation, hvor klageren kunne handle på indklagedes vegne. Indklagede var herefter berettigede til at bede klageren afbestille den bestilte slamsuger, således at indklagede selv havde mulighed for at forsøge afhjælpning, hvilket, det ligeledes må lægges til grund, skete indenfor rimelig tid. Indklagede kan derfor ikke pålægges at hæfte for tilkaldegebyret på 2.500,00 kr. vedrørende den afbe-stilte slamsuger.

For så vidt angår manglerne ved feriehusets køleskab lægger ankenævnet til grund, at denne mangel ikke blev afhjulpet i lejeperioden.

Som følge heraf finder ankenævnet, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afsla-get findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de inden klagesagen tilbudte 129,00 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, såfremt det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klage-ren 129,00 kr. samt i parternes mellemværende refundere slutrengøringen, svarende til 1.200 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 31. oktober 2018

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef