



København den 16. januar 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Defekt airconditionanlæg

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 16. januar 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af mobilehome beliggende: I-44020 Lido di Pomposa, Italien
Aftaledato	Den 2. marts 2018
Lejeperiode	Den 30. juni 2018 til den 14. juli 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 31. august 2018
Reklameret til indklagede	Den 3. juli 2018
Pris	16.027,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til mobilehomet den 30. juni 2018, at mobilehomets airconditionanlæg var defekt. Klageren kontaktede den 30. juni 2018 indklagedes lokale samarbejdspartner, som forsøgte at afhjælpe. Klageren kontaktede indklagede den 3. juli 2018 for så vidt angår klagepunktet, da det endnu ikke havde været muligt for indklagedes samarbejdspartner at afhjælpe. Indklagede kontaktede klageren senere den 3. juli 2018, hvor indklagede orienterede klageren om, at indklagede havde kontaktet sin lokale samarbejdspartner, og at airconditionanlægget ville blive tilset af en tekniker senere den 3. juli 2018 eller den 4. juli 2018.

Klageren kontaktede indklagede den 8. juli 2018, da airconditionanlægget igen var brudt sammen. Klageren kontaktede indklagede igen den 11. juli 2018, da klagepunktet endnu ikke var afhjulpet.

Den 16. juli 2018, efter sin hjemkomst, kontaktede klageren indklagede og orienterede indklagede om, at airconditionanlægget havde været defekt i 11 dage ud af lejeperiodens 14 dage. Indklagede kontaktede klageren den 18. juli 2018 og tilbød klageren kompensation på 2.519,00 kr., svarende til 20 % af lejeløbet for 11 dage eller et tilgodebevis på 5.000,00 kr., hvilket klageren afviste. Indklagede tilbød den 15. august 2018 klageren kompensation på 3.205,00 kr., svarende til 20 % af hele lejeløbet for alle 14 dage eller alternativt et tilgodebevis på 6.000,00 kr., hvilket klageren ligeledes afviste.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere 6.619,00 kr., svarende til 50 % af de 11 dage, hvor airconditionen var defekt.

Klageren anfører, at den tilkøbte aircondition var defekt i 11 dage, og at klageren på denne baggrund ikke finder den af indklagede tilbudte kompensation tilstrækkelig. Ifølge klageren var det på grund af varmen ikke muligt for de ferierende at anvende mobilehomets faciliteter, herunder lave mad, hvorfor de ferierende fik ekstraomkostninger til restaurantbesøg.

Klageren anfører ligeledes, at de ferierende brugte meget tid og energi på forløbet, da de ferierende ofte skulle stå til rådighed i forbindelse med afhjælpning. Ifølge klageren påvirkede den manglende aircondition de ferierendes ferie negativt, da det varme indeklima i mobilehomet medførte, at de ferierende havde svært ved at sove om natten.



København den 16. januar 2019

Klageren anfører, at indklagede opfordrede de ferierende til ikke at sidde og vente på løsninger forud for afhjælpningen, men ifølge klageren var det påkrævet, at klageren koordinerede nøgleudveksling ad flere omgange. Klageren tilføjer, at mobilehomet ligeledes blev efterladt ulåst efter et besøg af en tekniker, hvor de ferierende ikke selv var til stede.

Klageren anfører, at han ikke har fået kompenseret de resterende 35 EUR for forbruget af aircondition på trods af, at indklagede havde meddelt klageren, at dette beløb ville blive refunderet.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren kompensation på 3.205,00 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet.

Indklagede anfører, at det er muligt at vælge aircondition som tilkøb, og at dette forbrug afregnes til indklagedes lokale samarbejdspartner på campingpladsen. Ifølge indklagede var der for klageren tale om et beløb på 70 EUR for lejeperioden. Indklagede tilføjer, at klageren fik 35 EUR retur under lejeperioden, da der var problemer med airconditionanlægget. Ifølge indklagede fremgik det af brevet tilsendt klageren den 18. juli 2018, at de øvrige 35 EUR var inklusive den tilbudte kompensation fra indklagede.

Indklagede tilføjer, at indklagede den 3. juli 2018 orienterede klageren om, at indklagede ville kontakte klageren med mulige løsninger på problemet, så de ferierende ikke skulle sidde og vente på afhjælpning. Indklagede anfører, at klageren ikke orienterede indklagede om, at mobilehomet efter et teknikerbesøg blev efterladt ulåst.

Indklagede anerkender, at det defekte airconditionanlæg har været et stort problem for de ferierende, hvorfor indklagede anfører, at den tilbudte kompensation afspejler dette. Indklagede tilføjer, at den tilbudte kompensation er fastsat efter oplysninger fra Pakkerejseankenævnet, som anfører, at manglende aircondition bør udløse kompensation på 10 %-20 % per dag.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 16. januar 2019

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 mobilehomet ved klagerens ankomst var behæftet med mangler for så vidt angår mobilehomets airconditionanlæg.

Det må i den forbindelse lægges til grund, at indklagede reagerede straks efter klagerens henvendelser, men at manglen ikke blev tilstrækkeligt afhjulpet i løbet af lejeperioden.

Klageren findes derfor berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de inden klagesagen tilbudte 3.205,00 kr., svarende til 20 % af lejeløbet.

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

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal, i det omfang det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 3.205,00 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef