



København den 16. januar 2019

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Defekt varmepumpe. Manglende gulvvarme i badeværelset. Manglende varme i køkkenet. Annonceringsmaterialets uoverensstemmelse med de faktiske forhold.

**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 16. januar 2019

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 9650 Hadsund
<b>Aftaledato</b>	18. oktober 2017
<b>Lejeperiode</b>	Fra 26. marts til 2. april 2018
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	16. juli 2018
<b>Reklameret til indklagede</b>	27. marts 2018
<b>Pris</b>	519 Euro

## Kort sagsfremstilling

Klageren fandt den 26. marts 2018 ved ankomst til feriehuset, at varmepumpen i spisestuen var defekt og forsynet med en seddel, som angav dette. Da køkkenet og badeværelserne også var kolde, tændte klageren for varmen i disse rum. Næste dag var disse rum stadig kolde, hvorfor klageren kontaktede indklagede.

Samme dag – den 27. marts 2018 – kom en tekniker forbi, som iflg. klageren skriftligt bekræftede, at varmepumpen i spisestuen, gulvvarmen i badeværelset og radiatoren i køkkenet var defekte og ikke ville kunne blive repareret inden for kort tid.

Kaminen og alle andre forhåndenværende varmekilder kunne ikke opvarme huset.

Den 27. marts 2018 kl. 20.19 sendte klageren en mail til indklagede, hvori klageren ridsede dagens hændelsesforløb op og bad om alternative tilbud på et feriehus til 8 personer ved vandet som erstatning. Hvis dette ikke var muligt, ville klageren kræve pengene tilbage og forlade det lejede feriehus.

Den 28. marts 2018 kl. 11.45 meddelte indklagede, at indklagede ikke kunne oplyse klageren om, hvor længe en feriehusgæst skal opholde sig i et koldt feriehus, før gæsten er berettiget til et alternativt tilbud. Indklagede gjorde det klart for klageren, at man ikke kunne tilbyde klageren et andet feriehus.

Klageren forlod feriehuset den 28. marts 2018 kl. 12.00 og fik samme dag kl. 13.23 kontakt til indklagede, som nu tilbød at stille 2 radiators op i feriehuset. Man skulle så tale om udgifterne for disse. Klageren fandt, at dette tilbud kom for sent, desuden var det varmeteknisk for usikkert, om feriehuset kunne blive varmt nok med dette tiltag.

Klageren gør opmærksom på, at feriehuset annonceres som "helårsisoleret energisparehus", men at nogle af ruderne enten er et-lagsglas eller plexiglas.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til refundere hele lejebeløbet samt forbrugsafregning for de dage, klageren opholdt sig i feriehuset.

Klageren ønsker fastslået, at feriehuset ikke svarede til den lovede og annoncerede tilstand, og at klageren derfor var berettiget til at ophæve lejemålet.



København den 16. januar 2019

Klageren giver afkald på at kræve erstatning for yderligere omkostninger (udgifter til telefon, kørsel, kompensation for tab af ferie osv.), hvis man kan blive enig i klagesagen. Hvis klageren bliver nødt til at klage endnu en gang, frafaldes dette afkald.

Klageren oplyser desuden, at klageren aldrig har bestridt, at den anden af husets to varmepumper, varmepumpen i dagligstuen, var i orden. De ferierende har alene slukket for denne varmepumpe, mens kaminen var tændt, og da det trak fra varmepumpen.

Klageren fastholder, at gulvvarmen i badeværelset ikke virkede.

Klageren er af den opfattelse, at hvis alt havde været i orden, ville indklagede ikke have stillet yderligere varmeapparater til rådighed, og klageren ville ikke have forladt feriehuset.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse ved mail af 9. maj 2018 pr. kulance tilbudt klageren 10% af lejebeløbet, svarende til 52 Euro.

Indklagede oplyser, at teknikeren, der kom til feriehuset den 27. marts 2018, skulle kontakte husejeren, som på daværende tidspunkt ikke var at træffe. Husejeren kunne senere fastslå, at varmepumpen havde været slukket, og indstillede via fjernbetjening varmepumpen på 28°C, efter at teknikeren havde tændt for varmepumpen og gulvvarmen på badeværelset.

Senere samme dag kontaktede klageren på ny indklagede og oplyste, at huset stadig var koldt. Klageren havde nu tændt for brændeovnen. Husejeren indstillede herefter varmepumpen på 30°C.

Den 28. marts 2018 kontaktede indklagede klageren for at give besked om, at en servicetekniker ville komme forbi med varmeblæsere, som klageren ikke skulle betale strøm for. Klageren havde på dette tidspunkt dog besluttet sig for at forlade huset.

Serviceteknikeren, der den 28. marts 2018 kl. 11.27 var i feriehuset, målte temperaturen i stuen til 23°C. Desuden kunne teknikeren konstatere, at et vindue i et værelse stod åbent, og at der igen var slukket for varmepumpen.

Indklagede oplyser, at det er normalt, at serviceteknikere skriver under på klageres klagepunkter, uden at dette dog betyder, at de nævnte forhold er korrekte. Underskriften er alene en bekræftelse på, at klagepunkterne er meldt til indklagede.

Indklagede oplyser, at det er almindeligt, at varmepumper kan fjernbetjenes.

#### Vedlagt sagsmateriale

Sagsfremstilling  
Korrespondance  
Annonceringsmateriale  
Bilag  
Replik

Klageformular  
Lejebevis  
Lejebetingelser  
Svarskrift  
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 feriehuset ved klagerens ankomst var behæftet med en væsentlig mangel for så vidt angår opvarmningen, herunder på grund af en defekt varmepumpe i spisestuen, en defekt radiator i køkkenet og defekt gulvvarme i badeværelset.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejebetingsbetingelser. Ankenævnet har noteret sig, at indklagede sendte serviceteknikere ud til huset samme dag, som klageren meldte den manglende varme til indklagede, men det må efter de foreliggende oplysninger lægges til grund, at det ikke lykkedes at reparere den defekte varmepumpe i spisestuen, radiatoren i køkkenet eller gulvvarmen i badeværelset indenfor rimelig tid.

På denne baggrund, og da indklagedes tilbud om at opstille to midlertidige varmluft radiatorer ikke under de foreliggende omstændigheder kan anses som en tilstrækkelig afhjælpning af manglerne ved husets opvarmning, er klageren berettiget til at ophæve lejeaftalen som sket.

Klageren skal derfor have tilbagebetalt det fulde lejebeløb.

Ankenævnet finder ikke grundlag for, at klageren skal have refunderet forbrugsafregningen.

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

Indklagede skal betale 2.500,00 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, i det omfang det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 519 EUR.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019

P.G. Jensen  
Formand

Helene Knudsen  
Sekretariatschef