



København den 16. januar 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Feriehusets kommende lejere kendte koden til feriehusets nøgleboks.

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

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 7361 Ejstrupholm
Aftaledato	Den 9. maj 2018
Lejeperiode	Fra den 21. juli 2018 til den 28. juli 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 30. juli 2018
Reklameret til indklagede	Den 25. juli 2018
Pris	6.740,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren opdagede den 25. juli 2018 kl. 21.00, at feriehusets nøgle i nøgleboksen ikke var placeret på samme plads, som da klageren forlod feriehuset tidligere samme dag.

Klageren kontaktede indklagede per e-mail den 25. juli 2018 for at få en begrundelse for dette. Klageren kontaktede indklagede telefonisk den 26. juli 2018, hvor indklagede i den forbindelse orienterede klageren om, at en af feriehusets stole stod indberettet som defekt, hvorfor det kunne være feriehusets ejer, som havde været forbi feriehuset for at afhjælpe for så vidt angår stolen. Klageren bad indklagede om at undersøge dette forhold nærmere. Klageren kontaktede indklagede igen, da indklagede ikke henvendte sig yderligere. Indklagede orienterede klageren om, at det var feriehusets kommende lejere, der havde taget fejl af datoen for deres ankomst, hvorfor de var taget forbi feriehuset.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at svare erstatning og fastholder, at indklagede vil blive stillet til ansvar, hvis klagerens konti og persondata bliver misbrugt.

Klageren anfører, at hun den 9. juli 2018 modtog en e-mail fra indklagede, hvoraf der fremgik en nedtælling, inklusive dage, timer og minutter, til klagerens ankomst til feriehuset. Ifølge klageren medfører denne nedtælling, at lejere ikke kan være i tvivl om ankomstdatoen.

Ifølge klageren blev der i forbindelse med fremsendelse af lejebeviset vedlagt en kode til feriehusets nøgleboks, som skulle anvendes for at få udleveret nøglen til feriehuset. Klageren tilføjer, at hun var af den opfattelse, at det alene var udlejer og lejer, som havde kendskab til denne kode. Klageren stiller spørgsmål til indklagedes sikkerhed, da alle ifølge klageren kan få adgang til feriehusets kode, gemme den og derved skaffe sig adgang til feriehuset.

Klageren anfører, at hun anmeldte forholdet til politiet den 30. juli 2018, og klageren oplyser i den forbindelse, at politiet var overraskede over indklagedes forhold ved nøgleopbevaringen. Ifølge klageren var det dog ikke muligt at anmelde sagen, da det på daværende tidspunkt ikke stod klart, om klageren havde mistet noget. Klageren tilføjer, at sagen vil blive taget op, hvis der sker yderligere. Klageren tilføjer ligeledes i den forbindelse, at såfremt klagerens konti og persondata bliver misbrugt, vil indklagede blive stillet til ansvar.

Klageren fastholder, at det er uforståeligt, at kommende lejere kan gå ind i et feriehus, hvor det tydeligt fremgår, at feriehuset er beboet.



København den 16. januar 2019

Klageren tilføjer, at det ved klagerens ankomst den 21. juli 2018 blev konstateret, at feriehusets grill og legehus ikke levede op til beskrivelsen på indklagedes hjemmeside. Indklagede blev gjort opmærksom på disse mangler, men klageren ikke er blevet tilkendt erstatning på trods af dette.

Disse forhold fremgår imidlertid ikke af klagerens klageformular, og de vil derfor ikke blive behandlet i det følgende.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse afvist klagerens krav om kompensation.

Indklagede beklager, at feriehusets efterfølgende lejere åbnede feriehusets nøgleboks. Indklagede fastholder, at der er tale om en menneskelig fejl, som indklagede ikke kan stilles til ansvar for. Indklagede anfører, at deres lokale kontor tog kontakt til de kommende lejere, som informerede indklagede om, at de desværre havde taget fejl af datoerne. Ifølge indklagede orienterede de kommende lejere indklagede om, at de ikke havde været inde i feriehuset, da de kunne se, at det var beboet. Indklagede påpeger, at klageren heller ikke har meldt, at noget skulle være blevet stjålet.

Indklagede fastholder, at der er tale om en handling udført af andre personer, og påpeger i øvrigt, at klageren bør kontakte politiet. Ifølge indklagede er der ikke tegn på, at andre end klageren har været inde i feriehuset, eller at klagerens personlige oplysninger eller konti er blevet misbrugt.

Indklagede anfører, at det er korrekt, at der af indklagede bliver udsendt en e-mail før klagerens ankomst, men at indklagede ikke kan garantere, om denne e-mail bliver læst.

Ifølge indklagede har nøgleboksen været anvendt i mange år, og det er almindeligvis ikke noget, indklagede oplever problemer med. Indklagede anfører, at nøgleboksen er den bedste løsning, da gæster ellers kan risikere at skulle køre op mod 100 km ekstra for at få udleveret en nøgle på et af indklagedes lokale kontorer.

Indklagede anfører for så vidt angår manglerne vedrørende feriehusets grill og legehus, at disse informationer er blevet videregivet til feriehusets ejer, men at klageren ikke bad om afhjælpning under sit ophold. Indklagede fastholder, at klageren alene meldte disse forhold som info til både indklagede og indklagedes samarbejdspartner.

Vedlagt sagsmateriale

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



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.

Et erstatningsansvar for indklagede i denne sag kræver efter dansk rets almindelige erstatningsregel, den såkaldte culparegel, at klageren har godtgjort blandt andet, at hun som følge af fejl eller forsømmelse hos indklagede har lidt et tab.

Allerede fordi klageren ikke har godtgjort at have lidt et tab, kan ankenævnet ikke give klageren medhold i klagen.

Henset til at ankenævnet ikke kan give klageren medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef