



København den 16. januar 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Annonceringsmaterialets overensstemmelse med de faktiske forhold og manglende havudsigt

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 ferielejlighed beliggende: 51521 Punat, Kroatien
Aftaledato	Den 12. februar 2018
Lejeperiode	Den 23. juli 2018 til den 30. juli 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 6. august 2018
Reklameret til indklagede	Den 24. juli 2018
Pris	11.980,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren opdagede ved sin ankomst til ferielejligheden den 23. juli 2018, at ferielejligheden ikke havde havudsigt på trods af, at det af annonceringsmaterialet fremgik, at ferielejligheden havde "*panoramaudsigt over vand*".

Klageren reklamerede til ferielejlighedens reception på ankomstdagen, som ifølge klageren oplyste, at klageren i stedet skulle henvende sig til indklagede. Ifølge klageren oplyste ferielejlighedens reception endvidere, at i alt tre ferielejligheder ikke havde havudsigt, hvilket indklagede flere gange var blevet orienteret om.

Klageren kontaktede indklagedes danske afdeling telefonisk og per e-mail den 24. juli 2018. Klageren orienterede i den forbindelse indklagede om, at klageren ønskede en komfortabel ferielejlighed, inklusive panoramaudsigt over vand og pool, stillet rådighed, eller såfremt dette ikke var muligt, tilbagebetaling af det totale lejebeløb. Ved samme lejlighed erkendte indklagede klagens berettigelse og tilbød klageren kompensation på 10 % af lejeprisen, hvilket klageren afslog både mundtligt og skriftligt.

Klageren blev senere den 24. juli 2018 kontaktet af indklagedes lokale afdeling i Kroatien, hvor klageren blev orienteret om, at indklagede ville forsøge at stille en alternativ ferielejlighed til rådighed for klageren. Klageren kontaktede indklagede den 26. juli 2018, hvor indklagede meddelte klageren, at dette ikke var muligt grundet højsæson.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at tilbagebetale det fuldt erlagte lejebeløb svarende til 11.980,00 kr.

Klageren anfører, at der i ordrebekræftelsen står angivet, at ferielejligheden er "*funktionelt og smagfuldt indrettet og tilbyder høj komfort med panoramaudsigt fra altanerne*". Klageren tilføjer ligeledes, at der under fakta står angivet, at ferielejligheden har "*panoramaudsigt over vand*". Ifølge klageren havde hun aldrig booket denne ferielejlighed, såfremt det tydeligt havde fremgået af annonceringsmaterialet, at der ikke var havudsigt.

Klageren tilføjer, at hun i henhold til indklagedes lejebestemmelser reklamerede til ferielejlighedens reception ved sin ankomst den 23. juli 2018. Klageren anfører, at hun den 24. juli 2018 alene kontaktede indklagedes danske Hotline og ikke indklagedes kroatisk afdeling, som anført af indklagede. Ifølge klageren var det indklagedes lokale afdeling, der efterfølgende kontaktede klageren.



København den 16. januar 2019

Klageren anfører, at indklagede ved den telefoniske kontakt den 24. juli 2018 erkendte, at reklamationen var berettiget, og at indklagede ligeledes medgav klageren, at de ferierende var berettiget til en anden ferieejlighed med havudsigt. Klageren anfører, at de ferierende ikke fraflyttede ferieejligheden, da indklagede godkendte klagerens reklamation, og at det meste af lejeperioden var overstået, da indklagede orienterede klageren om, at det ikke var muligt at stille en anden ferieejlighed til rådighed. Klageren tilføjer ligeledes, at deres farmor heller ikke kunne magte at flytte til en uvis ferieejlighed.

Klageren anfører, at hun orienterede indklagede om, at de ferierende ikke ønskede at blive kontaktet af indklagedes kroatiske afdeling, da klageren ikke ønskede at blive en "kastebold" mellem de to afdelinger. Klageren anfører, at hun kontaktede indklagede den 26. juli 2018, da indklagede ikke havde kontaktet klageren yderligere. Klageren meddelte i den forbindelse indklagede, at klageren ville indgive en klage efter lejeperioden. Klageren tilføjer ligeledes, at indklagede ikke fremsatte et krav om fraflytning for efterfølgende at kunne gøre reklamationen gældende.

Klageren fastholder, at ferieejlighedens reception skriftligt bekræftede, at indklagede flere gange er blevet orienteret om ferieejlighedens fejlagtige annonceringsmateriale. Klageren anfører, at indklagede har udlejet ferieejligheden i ond tro, og at flere af de fremsendte billeder af ferieejligheden afbilder gardinerne trukket for, hvorefter det ikke har været muligt at se ferieejlighedens udsigt.

Klageren afviser indklagede tilbud om kompensation på 20 % af lejebeløbet og forventer refundering af det fuldt erlagte lejebeløb.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren kompensation på 1.198,00 kr., svarende til 10 % af lejeprisen. Indklagede har under klagesagens indbringelse i alt tilbudt klageren kompensation på 2.396,00 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet.

Indklagede beklager, at der er sket en fejl i forbindelse med beskrivelsen af ferieejligheden på indklagedes hjemmeside. Indklagede tilføjer, at indklagede ikke har været klar over, at den omtalte ferieejlighed eller øvrige ferieejligheder ikke havde havudsigt. Ifølge indklagede har hverken tidligere lejere eller ferieejlighedens ejer gjort indklagede opmærksom på dette.

Indklagede anfører, at klageren henvendte sig telefonisk til indklagedes lokale kontor i Kroatien og indklagedes Hotline i Danmark. Ifølge indklagede forsøgte indklagedes lokale kontor i Kroatien at finde en alternativ ferieejlighed til klageren, men det var ikke muligt at finde en ferieejlighed, som ville leve op til klagerens ønsker, da det var højsæson. Ifølge indklagede blev klageren orienteret om dette den 24. juli 2018, og klageren blev i den forbindelse tilbudt kompensation på 10 % af lejebeløbet, hvilket klageren afslog.

Indklagede anfører, at ferieejlighedens annonceringsmateriale efterfølgende er blevet ændret, således det ikke længere fremgår, at ferieejligheden har "panoramaudsigt over vand". Indklagede tilføjer, at de ferierende blev boende i ferieejligheden under hele lejeperioden og i øvrigt ikke reklamerede over øvrige mangler.

Indklagede erkender, at ferieejlighedens annonceringsmateriale var fejlagtigt, hvorfor indklagede på den baggrund har tilbudt klageren at refundere 20 % af lejebeløbet. Indklagede anfører, at indklagede ikke finder klageren berettiget til kompensation af det fuldt erlagte lejebeløb, da de ferierende blev boende i ferieejligheden under hele lejeperioden.



København den 16. januar 2019

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 udsigten fra ferielejligheden ikke var i overensstemmelse med det annoncerede, og at dette må anses som en mangel ved ferielejligheden.

Henset til, at klageren blev boende i ferielejligheden i hele lejeperioden, finder ankenævnet ikke klageren berettiget til tilbagebetaling af det fulde lejebeløb.

Ankenævnet finder imidlertid, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen.

Afslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til de under klagesagen tilbudte 2.396,00 kr., svarende til 20 % af lejebeløbet.

Klageren får delvist medhold i klagen, hvorfor Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 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, i det omfang det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 2.396,00 kr.

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

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019.

P.G. Jensen
Formand

Helene Knudsen
Sekretariatschef