



København den 16. januar 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Revnet kloakdæksel, manglende vejledning til installationer og øvrige mangler.

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 feriehus beliggende: 6857 Blåvand
Aftaledato	Den 9. januar 2018
Lejeperiode	Den 23. juni 2018 til den 30. juni 2018
Klage indgivet til nævnet	Den 19. juli 2018
Reklameret til indklagede	Den 23. juni 2018
Pris	13.630,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til feriehuset den 23. juni 2018, at:

- Feriehusets kloakdæksel var revnet.
- Der manglede betjening til feriehusets sauna og ligeledes vejledning til feriehusets øvrige installationer.
- Feriehusets aircondition var defekt.
- Der ikke var nogen varme i feriehusets stue og i flere af feriehusets værelser.
- Feriehusets måtter – ude såvel som inde – var snavsede.

Klageren kontaktede indklagede den 23. juni 2018 for så vidt angår klagepunktet vedrørende det revnede kloakdæksel. Klageren kontaktede indklagede igen den 24. juni 2018 for så vidt angår den manglende betjening til feriehusets sauna og feriehusets øvrige installationer. Klageren kontaktede ikke indklagede yderligere i løbet af lejeperioden.

Klageren fandt yderligere i løbet af lejeperioden, at:

- Feriehuset generelt var nusset og dårligt vedligeholdt indvendigt.
- Feriehusets router skulle genstartes for at være funktionel til klagerens Androidtelefon.
- Feriehusets afløb var snavsede, og at der i den forbindelse løb vand ud på feriehusets badeværelsesgulve.
- Der manglede gardiner i flere af feriehusets værelser, og at de eksisterende gardiner ikke kunne justeres, hvorfor de ferierende blev generet af lyset fra det nærliggende fyrtårn.
- To af feriehusets stikkontakter sad løst.
- Feriehusets swimmingpool fik foretaget poolkontrol uanmeldt, hvorfor de ferierende blev generet som følge heraf.
- Feriehusets møbler i stueetagen var nedslidte, og der manglede lænestole og et tv.
- Feriehusets badeværelse på 1. etage manglede udsugning.
- Feriehusets støvsugerpose var fyldt, og der var ikke flere støvsugerposer til rådighed i feriehuset.
- Feriehusets køkkenudstyr var nedslidt og mangelfuldt.
- Feriehusets postkasse ikke kunne låses op.

Klageren kontaktede indklagede den 30. juni 2018 for så vidt angår disse klagepunkter. Klageren klagede ved samme lejlighed over, at indklagede havde rykket klageren to gange i forbindelse med betaling af lejebeløbet, at indklagede bad klageren oplyse navn og adresse på de øvrige ferierende, at indklagede burde



København den 16. januar 2019

have oplyst klageren om de høje udgifter og ekstraudgifter til vand og el, og at indklagede ligeledes burde have oplyst klageren om sengestørrelse og sengetøjets type inden lejeperioden.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere 7.670,00 kr., svarende til 50 % af det totale lejebeløb inklusive forbrug.

Klageren anfører for så vidt angår klagepunktet vedrørende feriehusets vejledninger, at samtlige af feriehusets vejledninger og brugsanvisninger var ufuldstændige, og at feriehusets installationer var af ældre dato.

Klageren anfører, at indklagedes servicemedarbejder ikke afhjalp for så vidt angår feriehusets apparater, og at hans tilstedeværelse blev generende for de ferierende, hvorfor klageren bad ham om at forlade feriehuset. Klageren tilføjer i den forbindelse, at servicemedarbejderen var ukyndig, og at han ligeledes ikke kunne finde betjeningen til feriehusets sauna, men at klagepunktet alligevel blev afhjulpet. Klageren anfører, at servicemedarbejderen konstaterede, at feriehusets aircondition og varmeanlæg var defekt.

Klageren tilføjer, at det ligeledes var generende for de ferierende, at feriehusets swimmingpool fik foretaget uanmeldt poolkontrol.

Klageren anfører, at feriehusets generelle tilstand var ringe i forhold til prisen, og at feriehuset i øvrigt var behæftet med så mange mangler, at der ikke var tale om et luksussommerhus, og at de ferierende under deres ophold måtte undvære flere faciliteter. Klageren tilføjer, at feriehusets omkringliggende naturområder og strande var til topkarakter.

Klageren anfører, at indklagede fordrejer sagen i sin svarskrivelse tilsendt ankenævnet.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse afvist klagerens krav og fastholder kravet om restbetaling for forbrug på 610,00 kr.

Indklagede anfører for så vidt angår klagepunktet vedrørende manglende betjening til feriehusets sauna, at klageren anmeldte manglen på indklagedes telefonsvarer den 24. juni 2018, og at indklagede sendte en servicemedarbejder ud til feriehuset den 25. juni 2018, da der ligeledes var problemer med feriehusets øvrige apparater. Indklagede fastholder, at klagepunktet for så vidt angår feriehusets sauna blev afhjulpet af servicemedarbejderen. Indklagede tilføjer, at feriehusets sauna virkede inden klagerens ophold i feriehuset, under klagerens ophold og efter klagerens ophold. Indklagede afviser, at der skulle være tale om periodiske fejl.

Indklagede anfører for så vidt angår klagepunktet vedrørende det revnede kloakdæksel, at indklagede blev kontaktet af klageren den 25. juni 2018, og at kloakdækslet blev skiftet samme dag.

Ifølge indklagede blev servicemedarbejderen bedt om at forlade feriehuset den 26. juni 2018, da han var i gang med at afhjælpe klagepunktet vedrørende feriehusets varmepumpe. Indklagede tilføjer, at servicemedarbejderen efter klagerens afrejse har undersøgt feriehusets varmepumpe og følgelig har konstateret, at denne ikke er defekt. Indklagede afviser ligeledes, at feriehusets varmesystem og aircondition var defekt, men tilføjer, at klageren ikke anmeldte disse klagepunkter under lejeperioden. Indklagede fastholder, at feriehusets installationer fungerer, og tilføjer, at disse i øvrigt er almindelige installationer.



København den 16. januar 2019

Indklagede fastholder, at feriehuset og de dertilhørende faciliteter, herunder feriehusets indretning og møbler, stemmer overens med beskrivelsen på indklagedes hjemmeside. Indklagede anfører, at det havde været muligt at afhjælpe problemerne for så vidt angår de manglende gardiner, såfremt klageren havde orienteret indklagede herom under opholdet.

For så vidt angår klagepunktet vedrørende den uanmeldte poolkontrol anfører indklagede, at feriehuset med swimmingpool altid får foretaget en ugentlig poolkontrol for at sikre høj vandkvalitet. Indklagede anfører ligeledes, at kontrol af swimmingpools er lovpligtigt. Indklagede tilføjer, at feriehuset med swimmingpool generelt har et højere forbrug, og at det i øvrigt havde været muligt for klageren at få oplyst et cirkabeløb for forbrug inden lejeperioden, lige som el- og vandpriser er oplyst på indklagedes hjemmeside sammen med et gennemsnitsforbrug for sommer og vinter. Indklagede tilføjer, at det ligeledes er muligt at få oplyst sengestørrelse inden ankomst.

Indklagede anfører derudover, at der almindeligvis aldrig er klager over det pågældende feriehus, og at alle klagerens klagepunkter havde været mulige at afhjælpe, såfremt klageren havde anmeldt disse. For så vidt angår de øvrige mangler påpeget af klageren tilføjer indklagede, at samtlige af disse først blev anmeldt efter klagerens afrejse. Ifølge indklagede blev deres servicemand bortvist fra feriehuset den 26. juni 2018, hvorfor en total afhjælpning ikke var mulig. Indklagede tilføjer, at feriehuset har været udlejet efterfølgende, og at der ikke har været øvrige klager. Indklagede tilføjer ligeledes, at deres servicemedarbejder er meget serviceminded, og at øvrige lejere aldrig har påpeget, at han skulle være generende.

For så vidt angår klagepunktet vedrørende manglende udsugning på det ene af feriehusets badeværelser anfører indklagede, at badeværelset er udstyret med et vindue, som kan åbnes. Indklagede anfører for så vidt angår klagepunktet vedrørende manglende støvsugerposer, at indklagede straks købte flere poser, da klageren orienterede indklagede om dette, men at indklagede ikke fik mulighed for at aflevere disse til klageren.

Indklagede anfører, at klageren blev kontaktet den 16. januar 2018 for så vidt angår den manglende betaling, da betalingen skulle være sket den 14. januar 2018. Indklagede tilføjer, at man i brevet til klageren tog forbehold for, at betalingen kunne være sket rettidigt, men at der kan gå op til fire dage, fra indbetalingen sker, til den registreres på indklagedes konto. For så vidt angår oplysning af de ferierendes navne og adresser anfører indklagede, at disse alene bliver registreret, således at de ferierende blev omfattet af den inkluderede rejseforsikring.

Indklagede afviser at skulle have fordrejet sagen i sin fremstilling tilsendt ankenævnet og fastholder, at fremstillingen er i overensstemmelse de faktiske forhold.

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.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler. Det må i den forbindelse lægges til grund, at klageren bortset fra klagepunkterne vedrørende det revnede kloakdæk-sel, manglende betjening til saunaen og manglende vejledning til feriehusets installationer først meldte de resterende klagepunkter til indklagede efter sin afrejse. Ankenævnet finder således ikke, at indklagede er blevet givet en rimelig mulighed for at afhjælpe disse klagepunkter, som endvidere ikke findes dokumenterede. For så vidt angår de rettidigt anmeldte og dokumenterede klagepunkter lægger ankenævnet efter de foreliggende oplysninger til grund, at disse blev afhjulpet indenfor rimelig tid.

Ankenævnet finder endvidere ikke, at den omstændighed, at der manglede gardiner, i sig selv udgør en mangel, der er så væsentlig, at den kan berettiggelageren til et forholdsmæssigt afslag.

Ankenævnet kan herefter 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