



København den 25. september 2019

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Ferielejemalets overensstemmelse med annonceringsmaterialet, pladsmangel, indklagedes private genstande, bad, køkken

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 25. september 2019

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af ferielejlighed beliggende: 1313 København K
Aftaledato	17. november 2018
Lejeperiode	18. november 2018 til 26. november 2018
Klage indgivet til nævnet	7. december 2018
Reklameret til indklagede	18. november 2018
Pris	782,51 EUR

Kort sagsfremstilling

Klageren bookede den 17. november 2018 en lejlighed via en udlejningsportal.

Klageren erfarede ved sin ankomst til lejligheden den 18. november 2018, at:

- Der ikke var et reelt brusebad på badeværelset ud over et rør forbundet til håndvasken.
- Der ikke var noget brusekar på badeværelset.
- Der ikke var noget badeforhæng på badeværelset.
- Badeværelset var meget lille.
- Der ikke var noget komfur i køkkenet ud over en elplade.
- Der ikke var plads til klagerens bagage grundet tilstedeværelsen af indklagedes tøj.

Da indklagede var bortrejst, var det indklagedes datter, der tog imod klageren. Klageren udtrykte i forbindelse med ankomsten sine klagepunkter over for indklagedes datter, som ifølge klageren svarede, at det stod klageren frit for at forlade lejligheden. Klageren henvendte sig samtidig til indklagede via udlejningsportals chatfunktion og udtrykte sin utilfredshed.

Indklagede svarede umiddelbart efter klageren og meddelte, at klageren kunne forlade lejligheden, såfremt hun ikke var tilfreds. Klageren bad i den forbindelse indklagede annullere bookingen og refundere det erlagte lejebeløb. Indklagede svarede derpå, at klageren skulle kontakte udlejningsportalen med henblik på at få refunderet lejebeløbet. Klageren forlod derpå lejligheden.

Klageren fik efter henvendelse til udlejningsportalen refunderet 156,50 EUR, svarende til 20% af lejebeløbet.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere det fulde lejebeløb fratrukket det af udlejningsportalen allerede tilbagebetalte beløb (782,50 – 156,50 EUR), svarende til i alt 626,00 EUR.

Klageren påstår, at lejlighedens faktiske tilstand var uoverensstemmende med annonceringsmaterialet. Klageren anfører i forbindelse med klagepunktet vedrørende badeværelset, at indklagedes datter over for klageren nævnte, at brusefaciliteterne ikke fungerede særlig godt. Klageren tilføjer, at indklagede ikke i annonceringsmaterialet havde vedlagt billeder af badeværelset. Ifølge klageren var badeværelset så lille, at



København den 25. september 2019

man måtte stå tæt op ad toilettet for at kunne vaske sig, hvilket ifølge klageren ville oversvømme hele badeværelset.

Ifølge klageren fremgik det af annonceringsmaterialet, at der var et komfur i køkkenet. Klageren tilføjer, at dette var benævnt med den engelske betegnelse "stove". Klageren anfører, at der ikke var noget komfur men kun elektriske kogeplader. Ifølge klageren var ikke hele køkkenet synligt på de billeder, indklagede havde vedlagt annoncen.

Klageren anfører, at det af annonceringsmaterialet fremgik, at der ville være tilgængelige bøjler til ophængning af tøj.

Ifølge klageren har udlejningsportalen refunderet hende 156,50 EUR. Klageren tilføjer, at indklagede har beholdt hele lejebeløbet, selvom klageren ikke har boet i lejligheden.

Ifølge klageren var beskrivelsen af lejligheden ikke tilstrækkelig udførlig. Klageren anfører, at hun ikke ville have booket lejligheden, hvis beskrivelsen af lejligheden havde været mere udførlig, særligt for så vidt angår badeværelset og køkkenet. Klageren påstår, at indklagede slettede annoncen fra udlejningsportalen, efter klageren den 3. december 2018 havde sendt en e-mail til hende.

Ifølge klageren er den af indklagede valgte aflysningspolitik ikke anvendelig, da lejlighedsbeskrivelsen ifølge klageren var upræcis.

Indklagede er af udlejningsportalen inden klagesagens indbringelse blevet modregnet 1.167,80 DKK, svarende til 156,50 EUR. Dette beløb svarer til 20% af lejebeløbet og er efterfølgende blevet udbetalt til klageren. Indklagede har ikke egenhændigt tilbudt klageren nogen yderligere kompensation.

Indklagede anfører, at hun sommetider lejer sin lejlighed ud via udlejningsportalen, når hun er på ferie, men at hun sætter sin annonce på pause, når hun selv bor i lejligheden. Ifølge indklagede medfører dette ikke, at den slettes, men at lejligheden bliver utilgængelig i pauseperioden.

Ifølge indklagede fremgår det af annoncematerialet, at lejligheden er en lille studiolejlighed. Ifølge klageren er der billeder af hele lejligheden i annoncen på udlejningsportalen.

Indklagede anfører, at der er brusefaciliteter på badeværelset. Indklagede tilføjer i denne forbindelse, at man skal dreje på omskifteren til bruseren for at lede vandet ind i bruseren i stedet for vandhanen, der leder hen mod håndvasken. Indklagede har gjort gældende, at der er tale om et såkaldt københavnerbadeværelse.

Indklagede anfører, at der i køkkenet forefindes en elektrisk ovn samt en elektrisk dobbeltkogeplade.

Indklagede anfører, at der er i alt tre skabe med hylder i lejligheden, og at hun altid rydder et skab til eventuelle lejere. Indklagede tilføjer, at hun derudover altid frigør omkring seks bøjler på garderobestativet, som lejere kan benytte. Ifølge indklagede hænger klagerens jakker på garderobestativet på det billede af garderobestativet, som klageren vedlagde i sin klage.

Indklagede anfører, at hun ikke har modtaget det fulde lejebeløb. I den forbindelse tilføjer hun, at de 156,50 EUR, som klageren fik refunderet gennem udlejningsportalen, blev betalt af indklagede gennem justering af det endelige lejebeløb.



København den 25. september 2019

Indklagede anfører, at udlejningsportalen giver udlejere mulighed for at vælge forskellige aflysningspolitikker på deres respektive annoncer. Indklagede anfører i den forbindelse, at hun havde valgt en striks aflysningspolitik, som medfører, at lejebeløbet ikke refunderes, hvis lejer aflyser mindre end syv dage i forvejen eller forlader lejemålet kort efter indtjekning.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 25. september 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.

Ankenævnet finder det ikke på baggrund af sagens oplysninger, herunder det foreliggende annonceringsmateriale, godtgjort af klageren, at der forelå forhold ved ferielejigheden, der kan betegnes som retligt relevante mangler.

Ankenævnet lægger i denne forbindelse vægt på ligheden mellem det foreliggende annonceringsmateriale og klagerens fotografi af garderobestativet. For så vidt angår køkkenet lægges det til grund, at tilstedeværelsen af en elektrisk dobbeltkogeplade og en elektrisk ovn er i overensstemmelse med de afkrydsede betegnelser komfur og ovn på udløjningsportalen. Den engelske udgave af annonceringsmaterialet findes heller ikke at være uoverensstemmende, da de to separate elektriske apparater samlet set opfylder samme funktion som anordningen betegnet "stove". Ankenævnet lægger endelig til grund, at beskrivelsen af badeværelset: "The small bathroom is with toilet and shower" var i overensstemmelse med de faktiske forhold. Det er i den forbindelse ikke godtgjort af klageren, at der skulle have foreligget mangler ved selve brusebadets funktion. Det bemærkes, at en konkret stillingtagen til de af parterne afgivne påstande om indklagedes datters udtalelser om bade faciliteternes stand vil kræve bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, hvilket alene kan ske ved domstolene. Ankenævnet har derfor ikke inddraget dette i sin vurdering af sagen.

Ankenævnet finder efter det anførte ikke, at der foreligger forhold, der har berettiget klager til at ophæve lejemålet og modtage tilbagebetaling af det fulde lejebeløb.

Ankenævnet kan derfor 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 25. september 2019

P.G. Jensen
Formand

Nicklas R.A.
Sekretariatschef