



København den 25. september 2019

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Manglende varmt vand og opvarmning i hus og pool på grund af defekt oliefy.

**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 25. september 2019

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 7700 Thisted, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 2. december 2018
<b>Lejeperiode</b>	Den 29. december 2018 til den 2. januar 2019
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 8. februar 2019
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 29. december 2018
<b>Pris</b>	4.464,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til feriehuset den 29. december 2018, at lyset i køkkenet og poolrummet ikke virkede. Klageren kontaktede indklagede, som sendte en af sine medarbejdere til feriehuset. Indklagedes medarbejder tilkaldte en elektriker, som løste problemet senere samme dag.

Klageren erfarede om aftenen den 29. december 2018, at spaen var beskidt og hårbefængt. Klageren gjorde selv spaen ren med henblik på at kunne benytte den samme aften.

Klageren erfarede den 31. december 2018, at der ikke var varmt vand eller varme i huset. Klageren kontaktede indklagede, som kontaktede husejeren. Husejeren og indklagede konstaterede, at husets oliefyr var gået i stå, og genstartede det derfor. Husejeren og indklagede bad derpå klageren om selv at genstarte oliefyret, hvis problemet gentog sig.

Klageren erfarede senere om aftenen den 31. december 2018, at poolen var kold, huset var uden varme og varmt vand, og at oliefyret igen var gået i stå. Klageren genstartede oliefyret, men dette løste ikke problemet. Klageren kontaktede den 1. januar 2019 indklagede og gjorde opmærksom på, at der igen ikke var varme eller varmt vand i huset. Indklagede ankom samme dag til huset og tilkaldte et VVS-firma, som konstaterede, at oliefyrets motor var gået i stykker. VVS-firmaet forsøgte at reparere motoren og oplyste senere samme dag klageren, at problemet var løst.

Klageren konstaterede efter reparationen af oliefyrets motor, at der stadig var for koldt i poolrummet til, at man kunne opholde sig der, og at huset som helhed stadig var koldt, da gulvvarmen først på dette tidspunkt var begyndt at fungere.

Klageren erfarede ydermere under sit ophold, at:

- Kaffemaskinen var defekt.
- Rengøringsstanden var mangelfuld.
- Feriehuset bar præg af generel slitage.
- Saunaens temperaturjusteringsmekanisme var defekt.
- Lyset i poolen var defekt.
- Tagrenderne blæste af taget.



København den 25. september 2019

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere 50% af det erlagte lejebeløb og 50% af forbrugsomkostningerne, svarende til (2.232,00 + 775,00) i alt 3.007,00 kr.

Klageren mener ikke, at indklagedes tilbud er tilstrækkeligt, klagepunkterne taget i betragtning.

Klageren anfører, at klagepunkterne vedrørende den defekte kaffemaskine, den mangelfulde rengøringstilstand, temperaturjusteringen af saunaen, de løse tagrender og de defekte lamper er sagen uvedkommende. Klageren gør gældende, at klagepunktet vedrørende det defekte fyr og den resulterende lave temperatur i huset og poolen samt manglende varmt vand er hans primære klagepunkt.

Klageren gør gældende, at der ikke var varmt vand i feriehuset i perioden, hvor problemet med oliefyrets motor stod på, i alt cirka to dage. Klageren anfører, at opvarmningen af huset, tilstedeværelsen af varmt vand og en brugbar pool kun var en realitet i halvdelen af lejeperioden. Ifølge klageren havde han i løbet af lejeperioden besøg af indklagedes tilsynsførende, elektriker, husejeren, og VVS-firmaet i alt syv gange. Klageren gør i den forbindelse gældende, at et afslag på 50% vil være rimeligt, da feriehuset kun var i orden halvdelen af lejeperioden.

Klageren gør gældende, at indklagede den 29. december 2018, i forbindelse med klagerens afhentning af nøglen, påstod, at feriehusets pool var blevet kontrolleret samme dag. I forbindelse med, at klageren den 29. december 2018 gjorde manglerne vedrørende det defekte lys gældende, udtalte indklagedes udsendte medarbejder ifølge klageren dog, at poolen sidst var blevet kontrolleret cirka en uge forinden. Ifølge klageren udtalte indklagedes medarbejder også, at han var den eneste, der kontrollerede poolen. Klageren tilføjer, at indklagedes medarbejder den 29. december 2018 korrigerede klorindholdet.

Klageren anfører, at ikke blot poolen, men også poolrummet var koldt i over halvdelen af lejeperioden. Klageren tilføjer i den forbindelse, at poolrummet, da oliefyret gik i stykker, mistede varmen hurtigere, end vandet i poolen. Ifølge klageren var selve poolrummet derfor for koldt at opholde sig i.

Klageren tilføjer, at huset ikke i perioden, efter oliefyret blev repareret, nåede at blive varmet op.

Ifølge klageren er temperaturen målt af indklagede to dage efter hans afrejse ikke bevis for, at huset, poolen og poolrummet var brugbart i lejeperioden.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren at refundere 20% af det erlagte lejebeløb og 50% af forbrugsomkostningerne, svarende til (892,80 + 775,00) i alt 1.667,80 kr.

Indklagede har under klagesagen forhøjet tilbuddet til cirka 32% af det erlagte lejebeløb og 50% af forbrugsomkostningerne, svarende til (1.457,00 + 775,00) i alt 2.232,00 kr.

Ifølge indklagede blev poolen kontrolleret den 28. december 2018, dagen før klagerens ankomst til feriehuset. Indklagede anfører i den forbindelse, at alle værdier blev målt og godkendt, og at vandets temperatur var 27,3 °C. Indklagede anfører, at poolen blev kontrolleret igen den 1. januar 2019, og at vandets temperatur på dette tidspunkt var faldet til 23,4 °C. Indklagede tilføjer, at vandets temperatur den 4. januar 2019 – to dage efter klagerens afrejse – var steget til 26,4 °C.

Ifølge indklagede har klageren den 29. december 2018 muligvis misforstået indklagedes medarbejder. Indklagede gør gældende, at indklagedes medarbejder muligvis har udtalt, at han tjekker poolen en gang om ugen.



København den 25. september 2019

Indklagede medgiver, at nogle af lamperne i poolrummet var defekte. Ifølge indklagede kunne disse ikke repareres i løbet af juleferien.

Indklagede gør gældende, at klagepunkterne vedrørende manglende varme og vand har stået på i to dage. Indklagede tilføjer i denne forbindelse, at poolen kun i en kort periode var kold og derfor har været brugbar i størstedelen af lejeperioden.

Indklagede mener ikke, at huset har været ubeboeligt i halvdelen af lejeperioden.

## **Vedlagt sagsmateriale**

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



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 har noteret sig, at klageren har gjort gældende, at klagepunkterne vedrørende den defekte kaffemaskine, den mangelfulde rengøringstilstand, temperaturjusteringen af saunaen, de løse tagrender og de defekte lamper er sagen uvedkommende. Disse klagepunkter indgår derfor ikke i ankenævnets vurdering af sagen.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet det godtgjort, at feriehuset i en del af lejeperioden var behæftet med mangler for så vidt angår husets opvarmning og manglende varmt vand som følge af et defekt oliefyr.

Klageren er forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejevilkår. Ankenævnet lægger til grund, at indklagede reagerede straks efter begge af klagerens henvendelser, og at det defekte oliefyr blev repareret samme dag, som klageren gjorde manglen gældende. Ankenævnet har noteret sig, at manglen opstod to dage inde i lejeperioden og blev afhjulpet samme dag, hvorefter opvarmningen af husets og dets faciliteter begyndte på ny.

Som følge af den lave temperatur i perioden, hvor feriehuset blev genopvarmet efter reparationen af oliefyret, findes klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet vurdering passende at kunne fastsættes til de under klagesagen tilbudte 32% af lejeløbet og 50% af forbrugsomkostningerne, svarende til (1.457,00 + 775,00) i alt 2.232,00 kr.

Klageren får delvist medhold i klagen, hvorfor Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 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, hvis det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 2.232,00 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 25. september 2019

P.G. Jensen  
Formand

Nicklas R.A.  
Sekretariatschef