



København den 26. februar 2020

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Klageren blev anvist en lejlighed og ikke en bungalow

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 26. februar 2020

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriebolig beliggende: 38067 Bezzeca, Italien
Aftaledato	Den 27. april 2019
Lejeperiode	Den 10. august 2019 til den 24. august 2019
Klage indgivet til nævnet	Den 19. september 2019
Reklameret til indklagede	Den 10. august 2019
Pris	798,00 EUR

Kort sagsfremstilling

Da klageren den 10. august 2019 ankom til ferieboligen, erfarede han, at han var blevet anvist en ferieejlighed på første sal. Klageren stillede sig uforstående over for dette, da han mente at have booket en bungalow.

Klageren kontaktede umiddelbart efter sin ankomst den 10. august 2019 indklagede, som er en udlejningsportal, via dennes chatfunktion og gjorde sit klagepunkt gældende. Klageren kontaktede desuden rejsebureauet, som ferieboligen var blevet booket gennem, telefonisk. Rejsebureauet afviste i den forbindelse enhver klage.

Indklagede svarede den 10. august 2019 klageren via chatfunktionen, at klageren skulle sende en e-mail med sin klage. Klageren kontaktede senere samme dag indklagede igen via chatfunktionen og bad indklagede ringe ham op med henblik på at få løst situationen.

Den 11. august 2019 kontaktede klageren indklagede via chatfunktionen og forklarede situationen igen. Indklagede svarede, at chefen ville kontakte klageren, og at dette forhåbentlig ville ske samme dag. Da klageren ikke i løbet af eftermiddagen den 11. august 2019 blev kontaktet af indklagede, valgte han at lede efter en anden ferieboligmulighed. Klageren forlod den 11. august 2019 ferieejligheden og kørte mod en alternativ feriebolig. Da klageren ikke havde hørt fra indklagede kl. 17:00, valgte klageren at blive i den alternative feriebolig.

Indklagede blev den 12. august 2019 kontaktet af indklagede telefonisk. Indklagede afviste umiddelbart klagen og bad klageren fremsende sit kompensationskrav per e-mail, hvilket klageren gjorde. Indklagede svarede samme dag per e-mail, at denne afviste kompensationskravet.

Klageren svarede den 16. august 2019 indklagede per e-mail og oplyste, at han ikke var tilfreds med indklagedes svar af 12. august 2019, og at han ville vende tilbage, når han var vendt hjem til Danmark.

Klageren kontaktede den 26. august 2019 indklagede per e-mail og påpegede, at han mente, at indklagedes hjemmeside var fyldt med vildledende markedsføring, da det ikke var muligt at vælge mellem hus og lejlighed. Klageren fastholdt i samme forbindelse sit krav om compensation, som indklagede den 28. august 2019 afviste på ny.



København den 26. februar 2020

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere i alt 1.279,00 EUR, svarende til lejeprisen tillagt en del af klagerens ekstraomkostninger i forbindelse med hans reservation af en alternativ feriebolig.

For så vidt angår annonceringsmaterialet anfører klageren, at han i april 2019 fandt ferieboligen på indklagedes hjemmeside. Klageren gør gældende, at billederne i annoncen skildrede bungalows, og at samtlige af disse billeder var suppleret med beskrivelsen "hus". Klageren tilføjer, at ferieboligerne på indklagedes hjemmeside alle beskrives som bungalows, uanset hvilket annoncenummer, der er vist på hjemmesiden. Klageren tilføjer videre, at ingen billeder i annoncen viste lejligheder eller trappeopgange, og at hjemmesiden ikke indeholdt nogen beskrivelse af en lejlighed.

Klageren gør gældende, at han bestilte ferieboligen via en side på indklagedes hjemmeside, der var anført med et andet annoncenummer end det, indklagede mener, der var tale om. Klageren tilføjer hertil, at de to omstridte annoncer med de to forskellige annoncenumre begge indeholdt de samme 24 billeder. Klageren stiller sig i denne forbindelse undrende over for, hvordan man på dette grundlag skulle kunne se, om man lejer en lejlighed eller et hus.

I forbindelse med klagerens kommunikation med indklagede i lejeperioden anfører klageren, at han selv gentagne gange måtte kontakte indklagede for at få svar på, om der var nyt om hans klage.

Som svar på indklagedes svarskrift anfører klageren, at det ikke af den af indklagede vedlagte bookingkvittering fremgår, at der skulle være tale om en lejlighed. Klageren bemærker desuden, at der kun er et billede af en bungalow, og at der alle steder på den omhandlede bookingkvittering står "hus", men ikke "lejlighed".

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren et tilgodebevis til en værdi af 500,00 kr.

Indklagede gør gældende, at klageren ikke har læst ferieboligbeskrivelsen tydeligt, da det heraf fremgår, at der er tale om en lejlighed og ikke et hus.

Indklagede anfører, at klageren har booket en lejlighed med et annoncenummer, der er anderledes end det, klageren lægger til grund. Indklagede bemærker, at annoncenummeret tilhørende ferielejligheden, som klageren bookede, fremgår af bookingkvitteringen, som er vedlagt indklagedes svarskrift. Indklagede tilføjer hertil, at det af beskrivelsen af ferieboligen tilknyttet annoncenummeret på klagerens kvittering fremgår, at der er tale om en lejlighed. Indklagede tilføjer videre, at det af lejekontrakten fra rejsebureauet fremgår, at der er tale om en lejlighed, og at lejekontrakten kom klageren i hænde inden betalingen.

For så vidt angår billederne på sin hjemmeside anfører indklagede, at denne, lige som andre bureauer, der præsenterer feriecentre, viser billeder fra hele resortet, herunder billeder af pool, fællesrum og de forskellige typer af boliger, der findes på resortet. Indklagede tilføjer, at alle ferieobjekter på dennes hjemmeside er benævnt med ordet "hus", uanset om der er tale om huse, lejligheder eller husbåde.

Om klagerens afrejse bemærker indklagede, at klageren på egen hånd og uden indklagedes accept flyttede til et andet sted.



København den 26. februar 2020

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis fra rejsebureauet
- Lejebevis fra udbyderen
- Annonceringsmateriale fra indklagede
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 26. februar 2020

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.

Det må lægges til grund, at klageren efter sin reservation modtog en bekræftelse fra indklagede, hvori den lejede feriebolig betegnes som et "hus", ligesom bekræftelsen indeholder et fotografi af et hus.

På denne baggrund har klageren haft en berettiget forventning om at have lejet en bungalow, og da indklagede ikke stillede en sådan til rådighed for klageren, var denne herefter berettiget til at ophæve lejemålet.

Klageren har herefter krav på tilbagebetaling af det fulde lejebeløb.

Efter de foreliggende oplysninger finder ankenævnet ikke grundlag for at tilkende klageren yderligere kompensation.

Klageren får delvist medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 93 af 16. januar 2019 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 798,00 Euro.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 26. februar 2020

P.G. Jensen
Formand

Nicklas R.A.
Sekretariatschef