



København den 27. maj 2020

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING**

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Defekt pool, defekt internet, ild i mikroovnen, manglende håndklæder, knirkende senge, defekte lamper, manglende adgang til egen pool.

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 27. maj 2020

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 07689 Caes de Mallorca, Spanien
Aftaledato	Den 1. februar 2019
Lejeperiode	Den 22. juli 2019 til den 31. juli 2019
Klage indgivet til nævnet	Den 11. november 2019
Reklameret til indklagede	Den 23. juli 2019
Pris	857,16 Euro

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede ved sin ankomst til ferielejligheden den 22. juli 2019, at:

- Poolen ikke virkede.
- Internettet ikke virkede.
- Der var ild i mikroovnen, når den tændtes.
- Der ikke var nogen håndklæder.
- Sengene knirkede så højt, at hun og de andre ferierende vågnede, når de vendte sig i søvne.
- Der ikke var lys i de elektriske pærer i lamperne.
- Kun en ud af otte elektriske pærer i stuen virkede.
- Hun ikke havde adgang til egen pool, som det fremgik af lejebeskrivelsen.

Klageren forlod den 24. juli 2019 ferielejligheden.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at refundere 475,00 Euro, svarende til cirka 55% af lejeløbet.

Det fremgår af den af klageren vedlagte korrespondance, at klageren på dagen for sin ankomst den 22. juli 2019 kontaktede husejeren via e-mail og oplyste, at hun ikke kunne finde håndklæderne, og at lamperne i stuen og en lampe i soveværelset var defekte.

Husejeren svarede den 23. juli 2019 klageren og bad hende kontakte viceværten for at få håndklæderne. Husejeren oplyste i samme forbindelse, at der dagen forinden havde været en vandafbrydelse, hvorfor håndklæderne ikke var blevet vasket.

Klageren svarede senere den 23. juli 2019 husejeren og berettede om, at der var problemer med poolen, herunder at der ikke var vandcirkulation, og at man ikke kunne se bunden. Husejeren svarede hertil, at han mente, at poolen ville komme i orden samme dag.

Klageren meddelte den 24. juli 2019 husejeren, at hun flyttede til en anden feriebolig. Husejeren svarede klageren, at hun måtte kontakte viceværten, hvis hun var utilfreds. Klageren bad herefter husejeren om at få en del af lejeløbet retur, hvilket husejeren ikke svarede på.



København den 27. maj 2020

Klageren kontaktede senere den 24. juli 2019 husejeren, og meddelte, at der var ild i mikroovnen, når man tændte for den, og at internettet ikke virkede. Klageren meddelte i samme forbindelse husejeren, at hun helst ikke ville kontakte indklagede, og bad derfor husejeren om et svar. Husejeren svarede, at klageren ikke skulle tænde for mikroovnen, når den var tom, da der på grund af luftfugtigheden så ville opstå gnister i den. Husejeren svarede endvidere, at han agtede at udskifte modemmet, og at poolen forhåbentlig ville blive repareret den 25. juli 2019.

Klageren rykkede den 25. juli 2019 husejeren for et svar vedrørende problemet med poolen. Husejeren svarede samme dag klageren, at det var helligdag i Spanien, og at der derfor ikke ville blive gjort noget den dag.

Klageren rykkede den 27. og 28. juli 2019 husejeren for et svar. Husejeren svarede den 28. juli 2019 klageren, at han havde meget travlt, og hans mor var syg. Han mindede i samme forbindelse klageren om, at lejeperioden ville slutte om tre dage.

Klageren kontaktede den 30. juli 2019 husejeren og bad om at få refunderet 475,00 Euro. Husejeren svarede, at han ville sørge for en god løsning for sig og klageren. Han meddelte i samme forbindelse klageren, at han ikke endnu havde mulighed for at refundere 475,00 Euro til hende, da han måtte opkræve beløbet fra en forsikring, eftersom problemet med poolen ikke var hans skyld.

Klageren kontaktede den 8. august 2019 husejeren og oplyste, at hun agtede at klage til indklagede, såfremt vedkommende ikke refunderede 475,00 Euro til hende.

Klageren rykkede den 13. og 19. august 2019 husejeren for svar.

Klageren har i klageformularen anført, at hun første gang klagede til indklagede den 4. august 2019.

Klageren har i sin replik anført, at hun kontaktede indklagede den 23. juli 2019, men at indklagede svarede hende, at hun skulle klare situationen med husejeren. I den forbindelse gør klageren gældende, at husejeren ikke svarer på hendes henvendelser.

Indklagede har ikke inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren nogen kompensation.

Indklagede anfører, at denne ejer og administrerer hjemmesider, der viser tredjemandsannoncering indeholdende ferieboliger til leje, men at denne ikke ejer eller administrerer ferieboligerne. Indklagede tilføjer, at dennes hjemmeside udelukkende tjener som en platform, hvor ferieboligejere kan sætte deres ferieboliger til udlejning.

I den forbindelse gør indklagede gældende, at klageren ved at bruge indklagedes hjemmeside har accepteret dennes betingelser. Det fremgår af betingelserne, at indklagede ikke optræder som part i aftaleforhold mellem ferieboligejere, der bruger dennes hjemmeside, og lejere af ferieboliger, der ligeledes benytter hjemmesiden til at leje disse ferieboliger.

Indklagede tilføjer, at klageren skulle have kontaktet denne om mangler ved ferieboligen inden for 24 timer efter sin ankomst. Indklagede tilføjer videre, at klageren, såfremt hun havde gjort dette, dog ikke ville have været berettiget til nogen kompensation, da de omhandlede klagepunkter ikke vedrørte fejlagtig annoncering.



København den 27. maj 2020

Indklagede anfører endeligt, at denne har noteret sig, at husejeren ikke har svaret klageren, men at klagerens krav skal rettes mod husejeren og ikke indklagede.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 27. maj 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.

Efter de foreliggende oplysninger må det lægges til grund, at indklagede ikke indtræder som kontraktspart over for klageren i forbindelse med lejeaftalen mellem klageren og husejeren. Indklagede kan derfor ikke anses som ansvarlig for eventuelle mangler, der måtte udspringe af denne aftale.

Ankenævnet kan herefter ikke give klageren medhold i sagen.

Efter omstændighederne finder ankenævnet, at klagegebyret skal tilbagebetales klageren.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 27. maj 2020

P.G. Jensen
Formand

Nicklas R.A.
Sekretariatschef