



København den 27. maj 2020

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING**

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Problemer i forbindelse med nøgleudlevering, hus-ejeren og dennes repræsentanter entrerede feriehu-set uden forudgående aftale, langsomt internet, de-fekt tv.

**Nævnets sammensætning**

P.G. Jensen, formand

Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk (med to stemmer)  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 27. maj 2020

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 1570 Dilling, Norge
<b>Aftaledato</b>	Den 8. september 2018
<b>Lejeperiode</b>	Den 13. juli 2019 til den 27. juli 2019
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 21. november 2019
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 13. juli 2019
<b>Pris</b>	12.492,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Ved sin ankomst til feriehuset den 13. juli 2019 erfarede klageren, at der ikke var nogen til at udlevere nøglen. Klageren ringede derfor til husejeren på det telefonnummer, der fremgik af lejebeviset, men denne tog ikke telefonen. Klageren ringede derefter til indklagedes hotline, som ville undersøge sagen og ringe tilbage.

Mens klageren ventede på svar fra indklagedes hotline, blev døren til feriehuset låst op indefra af en kvinde, der boede i den tilstødende bolig. Herefter havde klageren adgang til feriehuset. Klageren erfarede i den forbindelse, at beboerne i den tilstødende bolig havde adgang til feriehuset via en fælles kælder.

Husejerens svigersøn ankom senere samme dag til feriehuset og forestod nøgleudleveringen. Da indklagedes hotline ringede tilbage til klageren, meddelte klageren denne, at beboerne i det tilstødende hus havde adgang til feriehuset.

Klageren erfarede under sit ophold, at tv'et ikke virkede, hvilket hun på et ikke nærmere angivet tidspunkt meddelte husejeren. Klageren erfarede desuden, at internetforbindelsen i hele lejeperioden var så langsom, at det tog flere minutter at indlæse en hjemmeside.

Den 15. juli 2019 vendte husejerens svigersøn tilbage til feriehuset for at låne en værkstedsnøgle, der var at finde i feriehuset. Da husejerens svigersøn den 16. juli 2019 igen ankom til feriehuset, meddelte han klageren, at han nu skulle låne nøglen igen. Klageren var uforstående over for dette, eftersom det var hendes indtryk, at nøglen stadig var i hans besiddelse, efter han dagen forinden havde lånt den. Husejerens svigersøn svarede hertil klageren, at nøglen "hang i nøgleskabet i bryggerset igen". Klageren fandt på den baggrund, at husejerens svigersøn måtte have haft låst sig ind i feriehuset, mens hun og de andre ferierende havde været på udflugt, og på den måde afleveret nøglen.

Mens klageren den 17. juli 2019 var på udflugt, blev hun ringet op af sin datter, der befandt sig i feriehuset. Klagerens datter fortalte hende, at der var nogen i huset. Datteren, der befandt sig på et værelse med en lukket dør, turde ikke give sig til kende over for de entrerende. Husejeren åbnede efterfølgende den lukkede dør og gik ind i værelset til klagerens datter. Datteren og husejeren blev i den forbindelse overraskede over hinandens tilstedeværelse. Husejeren rettede under sin tilstedeværelse i feriehuset på parabolen, hvorefter tv'et fungerede.

Husejeren ankom den 22. juli 2019 til feriehuset for at få udbetalt beløbet for slutrengøringen. Klageren påtalte i den forbindelse problemerne med nøgleudleveringen og det forhold, at andre havde adgang til feriehuset.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere 6.613,00 kr., svarende til 53% af lejebeløbet.

For så vidt angår situationen ved klagerens ankomst til feriehuset forventede klageren, at der ville være en person til at udlevere nøglen til feriehuset eller koden til nøgleboksen. Klageren henviser i denne forbindelse til lejebeviset, hvoraf det fremgår, at slutrengøringen også skulle betales ved ankomsten. Klageren tilføjer, at



København den 27. maj 2020

situationen vedrørende den manglende nøgleudlevering var meget forvirrende og stressende, da hun ikke vidste, om hun og de andre ferierende ville kunne komme ind i feriehuset.

Klageren gør gældende, at hun var utryk ved, at en anden familie havde adgang til feriehuset, og at husejeren og dennes repræsentanter uden forudgående aftale med hende låste sig ind i feriehuset. Klageren tilføjer, at der i feriehusets nøgleskab tillige hang en nøgle til den tilstødende bolig, hvorfor hun også havde adgang til denne. Klageren anfører, at dette er udtryk for, at husejeren generelt ikke respekterede andres ret til privatliv. Sammenfattende gør klageren gældende, at krænkelser af privatlivet var den gene, der var værst, og som ødelagde mest for hende og de andre ferierende. Klageren tilføjer, at hun mener, der er tale om en overtrædelse af Lejeloven.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren 10% rabat på en fremtidig booking hos sig.

Indklagede har under klagesagen tilbudt klageren at refundere 1.874,00 kr., svarende til 15% af lejeprisen.

Om klagepunktet vedrørende tv'et anfører indklagede, at denne hurtigt efter klagerens henvendelse herom foranledigede, at husejeren tog til feriehuset og rettede på parabolen, hvorefter problemet var afhjulpet. Indklagede anfører, at husejeren i den forbindelse bankede på døren til det værelse, hvor klagerens datter befandt sig, inden hun gik ind, men at datteren havde høretelefoner på og derfor muligvis ikke kunne høre dette. Indklagede gør gældende, at denne generelt gør husejere opmærksomme på, at de ikke kan gå ind i udlejede boliger, medmindre det er aftalt på forhånd, eller lejerne får besked herom.

Indklagede anfører, at netkapaciteten i feriehuset var begrænset. Indklagede tilføjer, at denne gerne ville have afhjulpet dette med ekstra datamængde, hvis klageren havde meldt det under opholdet.

#### **Vedlagt sagsmateriale**

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- 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 lægger ankenævnet til grund, at ferieboligens beskaffenhed var således, at beboerne i den anden del af dobbelthuset, som den omhandlede feriebolig var en del af, havde uhindret og vedvarende adgang til den del, som klageren lejede. Ankenævnet anser efter en konkret vurdering dette forhold for at være en mangel ved det lejede.

Ankenævnet lægger ligeledes til grund, at husejeren og dennes svigersøn på forskellige tidspunkter gik ind i ferieboligen uden forudgående aftale med klageren. Eftersom hændelserne var af tilbagevendende karakter, og da svigersønnens ærinde i feriehuset var urelateret til lejeforholdet i øvrigt, finder ankenævnet, at disse hændelser samlet set må anses for at have udgjort en mangel ved det lejede.

Ankenævnet finder det endelig på baggrund af parternes processkrifter godtgjort, at feriehuset var behæftet med mangler for så vidt angår internetforbindelsens kapacitet og muligheden for at benytte tv'et i en del af lejeperioden.

Det må i den forbindelse lægges til grund, at klageren den 13. juli 2019 gjorde indklagede bekendt med, at naboen havde adgang til ferieboligen, og at klageren på et ikke nærmere angivet tidspunkt i lejeperioden klagede over problemerne med tv'et. Det findes ikke godtgjort, at indklagede i lejeperioden blev gjort bekendt med manglerne vedrørende internetforbindelsen.

Da ikke alle indberettede mangler blev afhjulpert i lejeperioden, findes klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Afslaget findes efter en samlet vurdering skønsmæssigt at kunne fastsættes til de under klagesagen tilbudte 1.874,00 kr., svarende til 15% af lejeprisen.

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 inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 1.874,00 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 27. maj 2020

P.G. Jensen  
Formand

Nicklas R.A.  
Sekretariatschef