



København den 8. december 2021

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Marianne Washeim, feriehusudlejer
Poul Fejer Christiansen, vicedirektør, Feriehus-
udlejernes Brancheforening



København den 8. december 2021

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 6792 Rønmø
Aftaledato	Den 5. august 2020
Lejeperiode	Den 10. - 17. oktober 2020
Klage indgivet til nævnet	Den 14. december 2020
Reklameret til indklagede	Den 10. oktober 2020
Pris	20.680 kr.

Kort sagsfremstilling

Ved sin ankomst til feriehuset den 10. oktober 2020 fandt klageren, at der var flere forhold vedrørende rengøringen, som ikke var som forventet, herunder

- At gulvene i feriehuset hverken var støvsuget eller vasket.
- At overflader ikke var gjort rent.
- At der i feriehusets tre badeværelser ikke var gjort rent i skabe, skuffer, brusenicke, toiletspland, toilet og håndvask.
- At der ikke var tømt skraldespande i de tre badeværelser, hvorfor der lå brugte bind, toiletpapir mv. i dem.
- At der var fedtstof og chokolade på spisebordsstole og spisebordet.
- At sofaerne ikke var blevet støvsuget.
- At filteret til opvaskemaskine ikke var tømt og rengjort.
- At køleskabe og fryseskabe ikke var rengjort.
- At der var efterladt skrald fra tidligere lejere af feriehuset, f.eks. en sut, et stort hundekødben mv.

Derudover bemærkede klageren,

- At der var store støvlag på alt inventar.
- At der var ekstremt beskidt over skabene i køkkenet, i køkkenskabene og i køkkenskuffer.
- At de to ovne og ovnplader var beskidte.
- At kaffemaskinen og køkkenudstyret var beskidt.
- At der var meget kalk og svamp i de tre badeværelser.
- At opvaskemaskinen var beskidt inden i med madrester.
- At to emhætter var helt fedtede til og beskidte.

Klageren foretog reklamation umiddelbart efter sin ankomst den 10. oktober 2020, og indklagede sendte medarbejdere til feriehuset for at vurdere rengøringen. Klageren var gået i gang med rengøring af køle- og fryseskabe for at kunne opbevare den medbragte mad til en 70-års fødselsdagsmiddag.

Indklagede sendte herefter omkring kl. 18 to rengøringsmedarbejdere til feriehuset for at gøre rent under klagerens anvisninger. Rengøringsmedarbejderne aftørrede overflader i de tre badeværelser, tømte de tre dertilhørende skraldespande, gjorde køkkenskuffer og -skabe rene og børstede sofaen fri fra hundehår. Ifølge klageren valgte de to rengøringsmedarbejdere hverken at støvsuge eller vaske gulvene eller at rengøre spisebordsstolene.



København den 8. december 2021

I de efterfølgende dage blev flere servicemedarbejdere og håndværkere sendt ud til feriehuset for at tjekke ovne og opvaskemaskiner, justere overdoseringen af klor i poolen og udskifte pærer. Ved udskiftning af en pære i et af badeværelsernes spejle gik spejlet i stykker, og klageren kunne finde glasskår på gulvet flere dage efter.

Parternes krav og begrundelser

Klageren har påstået, at indklagede skal refundere 10.000 kr. som et passende nedslag i lejebeløbet på 20.680 kr.

Klageren har gjort gældende, at feriehusets generelle stand ikke var i overensstemmelse med dets placering i kategori 5, idet et feriehus i denne kategori skulle være et "smagfuldt indrettet kvalitetssommerhus med møblement og udstyr af høj standard". I den forbindelse bemærker klageren, at feriehusets møblement generelt var meget slidt og ikke at betegne som af høj standard.

Ved ankomsten til feriehuset var der mangler ved inventaret og rengøringen, hvilket der blev reklameret over samme dag, dvs. den 10. oktober 2020. Det drejede sig om tjek af ovne, opvaskemaskiner, justering af klorindholdet i spaen og udskiftning af pærer. Ved udskiftning af en pære gik spejlet itu, og klageren fandt herefter flere glasskår på badeværelset efterfølgende. Der var ikke foretaget en hovedrengøring i 2020. At ejeren af feriehuset forsømmer dennes pligt om hovedrengøring omkring tre gange om året, kan ikke komme klageren som lejer af feriehuset til skade. Feriehuset udgjorde en potentiel sundhedsrisiko, idet der ikke var desinficeret i feriehuset før klagerens ankomst set i lyset af covid-19-situationen. Indklagedes afhjælpning var mangelfuld, idet der hverken blev støvsuget eller vasket gulv. Den mandlige rengøringsmedarbejder var desuden både arrogant og ubehøvlet.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren compensation på 1.400 kr. svarende til prisen for slutrengøring.

Indklagede har gjort gældende, at denne har foretaget afhjælpning ved at sende to rengøringsmedarbejdere til feriehuset den 10. oktober 2020, kl. 18, og at disse oplyste til indklagede, at klageren var tilfreds med deres indsats, selvom de kun havde brugt en time på rengøringen.

Indklagede har gjort gældende, at flere af de af klageren påberåbte rengøringsmangler hører til hovedrengøringen. Der foretages hovedrengøring tre gange årligt, hvilket ejeren af feriehuset er ansvarlig for. Det gælder navnlig rengøring af hårde hvidevarer, skuffer, skabe, rensning af brusehoved, opvaskemaskine og tumbler. I forhold til opvaskemaskinen har indklagede gjort gældende, at denne led af en periodisk fejl, som kunne afhjælpes ved at genstarte den. I forhold til de to ovne har indklagede gjort gældende, at en elektriker var i feriehuset med henblik på afhjælpning, og at elektrikereren ikke fandt nogen fejl. Glasskårene fra det ødelagte spejl var foranlediget ved et hændeligt uheld, som kan ske. Feriehusets nøgle, dørhåndtag og meget andet havde været desinficeret i perioden mellem de forrige gæsters afrejse og klagerens ankomst til feriehuset.



København den 8. december 2021

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag, herunder klagerens fotos og en video
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 8. december 2021

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve, mails og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Det kan lægges til grund, at der ved klagerens ankomst til feriehuset var mangler i form af blandt andet beskidte badeværelser, ikke tømte skraldespande, manglende oprydning fra forrige lejere, manglende støvsugning og gulvvask mv. Ankenævnet lægger til grund, at der i forbindelse med klagerens overtagelse af lejemålet således var en række forhold vedrørende rengøringen i feriehuset, som kan betegnes som mangler.

Klageren er ifølge lejebetingelserne forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler. Klageren reklamerede umiddelbart efter sin ankomst til feriehuset den 10. oktober 2020, og indklagede foretog afhjælpningsforsøg ved at sende to rengøringsmedarbejdere til feriehuset samme aften ca. kl. 18. De to rengøringsmedarbejdere var i feriehuset ca. 1 time. Det står uimodsagt, at rengøringsmedarbejderne ikke støvsugede og vaskede gulve. Ankenævnet finder derfor, at ikke alle mangler blev afhjulpet.

Henset til omfanget og karakteren af manglerne og henset til det faktum, at ikke alle manglerne blev afhjulpet, finder ankenævnet efter en samlet skønsmæssig vurdering, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag på i alt 4.136 kr., svarende til 20 % af lejeløbet.

Klageren får således delvist medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudledning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 1885 af 8. december 2020 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal, hvis det ikke allerede er sket, inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klageren 4.136 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagebyret på 300 kr. til klageren.

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 8. december 2021

Jette-Marie Sonne
Formand

Marianne Christensen
Sekretariatschef