



København den 7. december 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Støjgener fra helikopter

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Rosalia Fenger, feriehusudlejer
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 7. december 2022

Aftalen vedrører	Leje af ferielejlighed beliggende: 9850 Hirtshals
Aftaledato	Den 6. juni 2021
Lejeperiode	Den 24. juli 2021 til den 29. juli 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 15. oktober 2021
Reklameret til indklagede	Den 25. juli 2021
Pris	7.157 kr.

Kort sagsfremstilling

På andendagen af klagers ophold (25. juli 2021) havde indklagede arrangeret, at gæster kunne komme på en helikopterrundtur. Der var afgang fra en landingsplads lige ved feriecentret. Klagers ferielejlighed var den lejlighed, der lå tættest på landingspladsen med en afstand på ca. 78 meter. Flyvningen fandt sted kl. 10-17.

Denne aktivitet medførte en del støj fra helikopteren, og klager følte sig meget generet af denne støj. Ved henvendelse klokken ca. 14.00 på dagen fik klager udleveret en mailadresse, hvortil der kunne klages, og det benyttede klager sig af. Indklagede svarede den 27. juli 2021 og anførte, at den slags events bliver angivet både på indklagedes hjemmeside og på indklagedes egen app, så information om arrangementet var tilgængeligt for klager. Klager anførte heroverfor, at arrangementet ikke havde fremgået af indklagedes hjemmeside (som klager havde tilgået hjemmefra dagen inden ankomst), og at klager ikke havde installeret indklagedes app på sin telefon.

Ved klagers afrejse den 29. juli 2021 tilbød indklagede en kompensation på 146 kr. (svarende til forbrugsafregningen for opholdet), men dette afviste klager som utilstrækkeligt.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 1.431,40 kr., svarende til 20% af lejen (1 dag ud af 5).

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager 146 kr. i kompensation for de oplevede gener.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført

- At klager fik ødelagt ud af fem feriedage og derfor ønsker en refundering af 20% af lejeprisen.
- At det ikke på indklagedes hjemmeside blev varslet, at arrangementet (inklusive støjgener) ville blive afholdt. Klager havde ikke installeret indklagedes app, hvilket heller ikke er et krav. Klager havde dermed ikke mulighed for at planlægge tiltag væk fra ferielejligheden. Arrangementet blev heller ikke annonceret i receptionen ved klagers ankomst.
- At klager ikke ville have booket opholdet, hvis hun havde haft kendskab til helikopterarrangementet.
- At støjen fra helikopteren var betydelig gennem det meste af den pågældende dag.



København den 7. december 2022

Indklagede har navnlig anført

- At arrangementet ikke har medført klager fra andre gæster eller husejere.
- At omfanget af støjgenerne ikke er som anført af klager.
- At helikopterarrangementet blev etableret på kort tid og derfor kun blev annonceret på indklagedes app.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 7. december 2022

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 den 25. juli 2021 – dagen efter klagers ankomst – fandt et helikopterarrangement sted i en afstand af ca. 78 meter fra ferielejligheden og med hyppige start og landinger samt tomgangsdrift, hvilket medførte en del støj dagen igennem. Helikopterarrangementet blev ifølge indklagede kun annonceret gennem indklagedes app til mobiltelefoner, og dermed ikke gennem indklagedes hjemmeside, idet arrangementet blev etableret med kort varsel.

Ankenævnet finder, at helikopterarrangementet har medført nogle massive støjgener i dagtimerne den 25. juli 2021 ved ophold i ferielejligheden, som lå meget tæt på helikopterens landingsplads. Det var indklagede selv, der stod for arrangementet, som der alene blev informeret om på indklagedes app, som klager ikke havde installeret og ikke havde pligt til at installere. Støjgener af denne karakter er en mangel. Klager har derfor krav på et forholdsmæssigt afslag, som passende kan fastsættes til 1.000 kr.

Klager får således delvist medhold.

Idet klager får delvist medhold, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 300 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 413 af 4. april 2022 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal – hvis dette ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 1.000 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr. til klager.

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

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 7. december 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef