



København den 22. februar 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Annonceringsmangler, rengøringsmangler og mangler vedrørende inventar.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

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



København den 22. februar 2023

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af ferielejlighed beliggende: Bornholm
Aftaledato	Den 22. maj 2021
Lejeperiode	Den 31. juli 2021 til den 7. august 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 11. januar 2022
Reklameret til indklagede	Den 31. juli 2021
Pris	7.744 kr.

Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til ferielejligheden den 31. juli 2021, var der flere forhold, der efter hans opfattelse ikke var i overensstemmelse med det annoncerede eller med almindelig standard.

Klager kunne primært konstatere, at ferielejligheden ikke var rengjort. Derudover konstaterede klager, at inventaret var blevet udskiftet i forhold til de billeder, klager havde set før sin beslutning om at leje ferielejligheden. Efter klagers opfattelse var der tale om væsentligt ringere inventar. Herudover var der defekt rækværk og defekte terrasse møbler.

Klager kontaktede samme aften indklagedes akuttelefon flere gange og fik efterfølgende kontakt til indklagedes lokalkontor. Han fik her tilsagn om, at rengøring ville blive iværksat næste dag, og at den overnatning, klager fandt som alternativ indkvartering for en enkelt nat, ville blive betalt af indklagede.

Klager returnerede til den lejede ferielejlighed næste dag, og da han ankom, var rengøringsholdet i gang med at gøre rent i ferielejligheden. Da rengøringen var færdig, ankom lokalkontorets repræsentant, og klager fremførte her sine kritikpunkter. Klager og repræsentanten kunne ikke under mødet komme til en fælles løsning vedrørende klagers kritikpunkter. Repræsentanten oplyste slutteligt, at der ikke var mere, han kunne gøre for klager, og klager blev opfordret til at gå videre med sine kritikpunkter til indklagedes hovedkontor.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 50% af lejen.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse givet tilsagn om at betale for klagers overnatning i en alternativ indkvartering en enkelt nat. Indklagede har desuden inden klagesagens indbringelse pr. kulance tilbudt klager en kompensation på 500 kr.



København den 22. februar 2023

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- at det indbo, der forefandtes i ferielejligheden, var meget ringe. Det var ikke det indbo, klager havde set på billedmaterialet, forinden booking blev foretaget,
- at havemøblerne og rækværket på terrassen var defekt, og
- at lejligheden stadig var under renovering.

Indklagede har navnlig anført:

- at rengøringsmanglerne blev afhjulpet under opholdet. Rengøringen ville være blevet afhjulpet samme dag, men klager forlod ferielejligheden og tog ophold på hotel, hvorfor rengøringen blev udsat til dagen efter før klagers ankomst til ferielejligheden,
- at det er husejer, der vælger og bekoster inventaret i ferieboligerne. Det er dermed muligt at møde noget andet inventar end det, der er på billederne i annonceringsmaterialet. Indklagede har ikke kontraktmæssig mulighed for at forbyde eller påbyde en bestemt indretning i ferieboligen, og
- at en kompensation på 500 kr. pr. kulance må anses for fyldestgørende.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 22. februar 2023

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 som ubestridt, at ferielejligheden led af **rengøringsmangler**, men at indklagede afhjalp disse mangler inden for rimelig tid, ligesom indklagede på denne baggrund tilbød at betale for en overnatning uden for ferielejligheden. Der kan derfor ikke ydes yderligere kompensation for dette forhold, jf. lejebetingelserne pkt. 17.1.2.

For så vidt angår **indretningen og inventaret** har det efter klagers argumentation været en afgørende forudsætning for klager, at indretningen og inventaret var, som det fremstod i annonceringen, og ikke som det aktuelt fremstod under opholdet. Klager har imidlertid ikke meddelt dette til indklagede som en afgørende forudsætning for at leje ferielejligheden. Dermed - og efter en konkret vurdering - kan dette forhold ikke siges at udgøre en mangel, og klager har derfor ikke krav på kompensation.

Klager har ved indsendte fotos dokumenteret, at **rækværket på terrassen og havemøblerne** var defekte. Klager har derfor krav på et forholdsmæssigt afslag i lejen, som passende kan fastsættes til 500 kr. svarende til ca. 6 % af lejen, som indklagede pr. kulance har tilbudt klager inden klagesagens indbringelse.

Idet Ankenævnet herefter ikke giver klager medhold i klagen ud over det, som indklagede før klagesagens indbringelse har tilbudt klager, vil klagegebyret ikke blive tilbagebetalt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal – hvis det ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 500 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 22. februar 2023

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef