



København den 22. februar 2023

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Inventarmangler, afhjælpningspligt, kommunikationsform med bureau.

**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

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 9280 Storvorde
<b>Aftaledato</b>	Den 2. januar 2021
<b>Lejeperiode</b>	Den 10. juli 2021 til den 17. juli 2021
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 15. august 2021
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 12. juli 2021
<b>Pris</b>	26.222 kr.

## Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til feriehuset den 10. juli 2021, kunne han konstatere, at der var nogle ting i huset, der efter hans opfattelse ikke var, som de skulle være, herunder:

- Et stort indbygget køleskab var slukket og lækkede vand ud på køkkengulvet. Der var til erstatning indsat yderligere køl/frys, som fungerede. Klager tørrede vandet op, men der kom mere ud.
- Et spabad, klager ikke kunne få til at virke.
- Et flygel, der ikke kunne anvendes efter sit formål, idet det ikke var stemt.
- Havemøblerne var i dårlig stand.
- Poolbord, der var skævt, og kører dertil, der var defekte.
- Mikrobølgeovn og komfur, der enten ikke virkede eller kun virkede delvis.
- Græsset var ikke slået, og udenomsarealerne var ikke ryddelige.

Klager forsøgte forgæves på ankomstdagen og dagen efter at få telefonisk kontakt til indklagedes lokalkontor. På andendagen den 11. juli 2021 mødte klager en lokal beboer, der havde telefonnummeret til lederen af indklagedes lokalkontor og udleverede det. Dette var lederens private nummer.

På tredjedagen den 12. juli 2021 skrev klager en sms til det oplyste telenummer for at få opmærksomhed på de konstaterede mangler. Lederen af lokalkontoret skrev retur og spurgte til, hvilket hus det drejede sig om. Dette fik hun oplyst ved den følgende sms. Lederen var på dette tidspunkt ikke klar over, at det var klager (dvs. en lejer), hun kommunikerede med. Hun antog, at der var tale om en medarbejder fra hotline. Klager har sendt dokumentation for sms-korrespondancen. Det ses ikke af denne udveksling, at klager blev henvist til at kontakte indklagedes lokalkontor på alternativ vis.

Der blev ikke i løbet af opholdet iværksat afhjælpning af de konstaterede mangler.

Indklagede har i sit svarskrift oplyst, at der efter klagers ophold blev konstateret forskellige tingskader i huset.

## Parternes krav

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 50% af lejen, svarende til 13.373,50 kr.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse pr. kulance tilbudt klager at refundere 2.622 kr., svarende til 10% af lejen.



København den 22. februar 2023

## Parternes begrundelser

**Klager** har navnlig anført:

- at indklagedes lokalkontor var vidende om de mangler, klager havde konstateret, men gjorde intet for at afhjælpe dem,
- at indklagedes lokalkontor ikke kunne kontaktes telefonisk på ankomstdagen eller dagen efter, og da klager fik kontakt til den ledende medarbejder, skete der intet. Lederen kunne ikke være i tvivl om identiteten på afsenderen, da der blev opgivet både bookingnummer og adresse på det lejede hus,
- at det lækkende vand fra det slukkede køleskab i køkkenet skabte flere farlige situationer for personer i klagers familie/medrejsende,
- at der var stor forskel på husbeskrivelsen og det, klager oplevede i huset,
- at Indklagede misforstod klagers henvendelse. Klager ønskede afhjulpet, at køleskabet lækkede vand, ikke at det var slukket,
- at klagepunkter vedrørende mikrobølgeovn er fremsendt onsdag den 14. juli 2021 pr. sms,
- at klager forventer, at et flygel, der er nævnt i husbeskrivelsen, både fungerer og er stemt, så det kan anvendes, og
- at klager ikke har forårsaget tingsskade.

**Indklagede** har navnlig anført:

- at klager ikke har rettet personlig eller telefonisk henvendelse til indklagedes lokalkontor inden for åbningstiden. Klager har heller ikke ringet til hotlinenummeret hos indklagede. Klager har derimod sendt klagepunkter til en medarbejders private telefonnummer, som han tilfældigvis var kommet i besiddelse af,
- at husejer er blevet kontaktet med henblik på afhjælpning af det lækkende køleskab. Husejer var dog ikke hjemme, og der blev derfor ikke foretaget noget,
- at indklagede ikke har hørt om problemer med spa-badet, ovnen og/eller mikrobølgeovnen forinden eller efter dette lejemål. Tilsvarende gør sig gældende for de øvrige inventarmangler, og
- at en lejer ikke kan forvente, at et flygel i et fritidshus er 100% stemt hele tiden.

## 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.

Indledningsvis bemærker Ankenævnet, at spørgsmål om **tingsskader** - og modregning herfor - ligger udenfor ankenævnets kompetence, jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 5, stk. 3. Ankenævnet kan derfor ikke tage stilling til denne del af sagen.

For så vidt angår **klagers kommunikation med indklagedes lokalkontor** er det dokumenteret, at klager forgæves forsøgte at kontakte lokalkontoret 9 gange den 10. og 11. juli 2021. Klager kom tilfældigt i besiddelse af et privatnummer til lederen af indklagedes lokalkontor og opgav i sms-korrespondancen med hende både bookingnummer og feriehusets adresse. Lederen opfordrede ikke i den forbindelse klager til at benytte sig af de officielle kanaler, og dermed må indklagede anses for at have accepteret, at det angivne nummer kunne anvendes til kommunikation om feriehuset.

Det kan efter sagens oplysninger, herunder den medsendte fotodokumentation, lægges til grund, at feriehuset var behæftet med visse **mangler**. Det kan desuden lægges til grund, at indklagede ikke iværksatte afhjælpningsforanstaltninger i forhold til disse mangler. I mangel af indklagedes undersøgelse af forholdene under opholdet må klagers oplysninger om mangler i vid udstrækning lægges til grund.

Selvom annonceringen af feriehuset fremhæver, at der forefindes et flygel i feriehuset, er spørgsmålet om flyglets stemning eller mangel på samme en subjektiv vurdering, der kræver en bevisførelse, som ikke kan ske for ankenævnet. Ankenævnet kan derfor ikke tage stilling til dette punkt.

For de dokumenterede mangler er klager berettiget til et forholdsmæssigt afslag, som skønsmæssigt og passende kan fastsættes til 10% af lejen, svarende 2.622 kr., som er tilbudt af indklagede før klagesagens indbringelse.

Idet klager således ikke får medhold udover det beløb, som er tilbudt af indklagede før klagesagens indbringelse, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Ankenævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Indklagede skal – hvis det ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 2.622 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 22. februar 2023

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef

Side 4