



København den 22. februar 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Retsgrundlag.

Uoverensstemmelse med annonceringsmaterialet. Larm fra nærliggende byggeplads. Manglende internet. Defekte varmelegemer i hhv. pool (kun delvist fyldt) og whirlpool (uden vand i). Sengene havde ikke standardbredde (90 cm). Manglende rengøring og byggestøv fra byggeri på nabogrund.

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 feriehus beliggende: 24376 Kappeln, Tyskland
Aftaledato	Den 15. februar 2021
Lejeperiode	Den 4.-11. september 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 29. oktober 2021
Reklameret til indklagede	Den 4. september 2021
Pris	1.728 euro

Kort sagsfremstilling

Klager ankom den 4. september 2021 til feriehuset og kunne konstatere, at poolen ikke var fyldt helt op med vand, og at vandet var koldt. Der var slet ikke vand i whirlpoolen. Klager meddelte straks dette til indklagedes servicemedarbejder, som var i huset ved klagers ankomst. Servicemedarbejderen lovede at ordne begge disse forhold dagen efter. Dagen efter – den 5. september 2021 – kom servicemedarbejderen og lagde en vandslange fra en udendørs vandhane gennem vinduet i køkkenet tværs gennem feriehuset til swimmingpoolen. Dette varede hele dagen og gjorde, at støv fra den nærliggende byggeplads kom ind i feriehuset. Klager gjorde samtidig medarbejderen opmærksom på larmen fra byggepladsen, husets generelle rengøringstilstand samt manglende internet. Samme aften fyldte klager vand i whirlpoolen og kunne her konstatere, at vandet heller ikke her blev varmt.

Den 6. september 2021 kontaktede klager igen servicemedarbejderen, som igen kom forbi og nu kun kunne konstatere, at varmelegemerne var defekte og ikke kunne repareres. Den 6. september 2021 om aftenen skrev klager en mail til indklagede og oplyste, at hun ville aflevere nøglen, når hun havde fået sine penge tilbage.

Den 7. september 2021 kontaktede klager indklagede telefonisk og orienterede denne om husets tilstand og manglerne. Klager meddelte, at hun ville rejse fra feriehuset og forlangte pengene tilbage, hvis ikke problemerne – især med poolen og whirlpoolen – blev løst. Indklagede tilbød klager 25% reduktion i lejeprisen, men ingen udbedring af problemerne.

Klager forlod feriehuset den 8. september 2021 om morgenen.

Den 9. september 2021 tilbød indklagede at tilbagebetale 25%, svarende til 432 euro, for problemerne med pool og whirlpool.

Klager mener ikke, at der er tale om et luksushus, hvilket også gør sig gældende ved sengenes bredde på kun 80 cm.

Parternes krav og begrundelser

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 2.659 euro, som dækker 1.728 euro i leje, 600 euro i depositum, 73,24 euro for fire linnedpakker og 254,93 euro i slutrengøring samt 2,83 euro, som blev betalt kontant ved ankomst. Klager forbeholder sig ret til at gøre yderligere omkostninger som forgæves



København den 22. februar 2023

kørselsudgifter gældende, hvis det bliver nødvendigt. Ved klagesagens indbringelse var depositummet på 600 euro endnu ikke tilbagebetalt.

Klager har desuden påstået, at tysk ret skal anvendes, da feriehuset er beliggende i Tyskland, og indklagede har en tysk hjemmeside.

Ifølge klager var der ikke kun dårlig, men slet ingen internetforbindelse.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en kompensation på 432 euro, svarende til 25%, for defekterne ved pool og whirlpool.

Indklagede har den 22. februar 2022 – efter klagesagens indbringelse – tilbagebetalt klager 438,48 euro i restdepositum.

Indklagede gør opmærksom på, at det i salgsmaterialet på indklagedes hjemmeside er nævnt, at der er tale om et område, der er under opførelse, hvorfor der må kunne forventes larm fra byggepladser. Derudover henviser indklagede til sine lejevilkår, hvoraf fremgår, at der ikke kan sikres en hurtig internetforbindelse alle steder. Feriehuset var rengjort ved klagers ankomst, men da der er højt til loftet, bliver loftbjælkerne ikke nødvendigvis støvet af mellem hver udlejning.

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Bookingbekræftelse fra indklagede (lejekontrakt findes på side 16 i svarskriftet)
- Annonceringsmateriale
- Lejevilkår
- Billeder
- Sms som bevis for klagers eget internetforbrug
- Svarskrift
- Replik



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 fremgår af lejevilkårenes afsnit om mangler og reklamation, at Ankenævnet for Feriehusudlejning er klageinstans. Hertil kommer, at indklagedes forretningssted er beliggende i Danmark. Af § 2, i vedtægterne for ankenævnet fremgår, at ankenævnet behandler klager fra lejere over udlejningsbureauer, som er etableret i Danmark, vedrørende lejers ophold i og leje af feriehus, herunder også feriehus som er beliggende uden for Danmark. Ankenævnet er således kompetent, og aftalen er underkastet dansk ret.

For så vidt angår den kolde pool og den kolde whirlpool skyldtes dette defekte varmelegemer, der ikke kunne repareres inden for rimelig tid. Klager er dermed berettiget til et forholdsmæssigt afslag, som passende efter omstændighederne skønsmæssigt kan fastsættes til 25% af lejeprisen.

For så vidt angår rengøringsstandard har klager ikke på det foreliggende grundlag godtgjort, at der var tale om mangler, som berettiger til et forholdsmæssigt afslag.

For så vidt angår byggeaktiviteter fremgår det af annonceringsmaterialet, at området er under opførelse, og at der vil kunne forekomme byggeaktivitet på nærliggende matrikler. Som følge heraf - og da klager ikke har godtgjort, at der var tale om byggeaktiviteter ud over det således forventelige - er der ikke tale om mangler, som berettiger til et forholdsmæssigt afslag.

For så vidt angår internetforbindelsen har indklagede i lejevilkårene taget forbehold for kvaliteten og tilgængeligheden heraf. Det fremgår af indklagedes generelle annonceringsmateriale under punktet "Ferienhäuser mit Internet", at indklagede tilsikrer et hurtigt internet, såfremt huset har betegnelsen "Besonderes für Firmenzwecke". Feriehuset i sagen ses ikke at have denne betegnelse i markedsføringen. Dermed kan et hurtigt og stabilt internet ikke anses for tilsikret i det lejede feriehus. Der er derfor ikke tale om en mangel, som berettiger til et forholdsmæssigt afslag.

For så vidt angår bredden af sengene har klager ikke godtgjort, at indklagede har tilsikret bestemte sengemål. Der er derfor ikke tale om en mangel, som berettiger til et forholdsmæssigt afslag.

Sammenfattende finder ankenævnet, at et forholdsmæssigt afslag på 25% af lejeprisen, svarende til 432 euro – hvilket indklagede før klagesagens indbringelse har tilbudt klager – er passende.

Klager får derfor ikke medhold.

Idet ankenævnet ikke giver klager medhold ud over det, indklagede før klagesagens indbringelse har tilbudt klager, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal – hvis det ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 432 euro til klager.



København den 22. februar 2023

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 22. februar 2023

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef