



København den 22. februar 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Skimmelsvamp, lugt, fugt, rengøringsmangler mv.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Thorkild Carøe, feriehusudlejer
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 22. februar 2023

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 5956 Tranekær
Aftaledato	Den 27. januar 2022
Lejeperiode	Den 16. februar 2022 til den 21. februar 2022
Klage indgivet til nævnet	Den 7. marts 2022
Reklameret til indklagede	Den 17. februar 2022
Pris	3.676 kr.

Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til det lejede feriehus den 16. februar 2022, var der en muggen og jordslået lugt i huset. Klager ankom sent om aftenen og gik derfor hurtigt i seng efter en forgæves udluftning på ca. 30 minutter.

Den 17. februar 2022 gennemgik klager huset og fandt forhold, der efter hendes opfattelse ikke var, som de skulle være, herunder:

- Alle vinduer havde sort vækst i kanterne, som, klager mener, var skimmelsvamp.
- Gulv, vinduer, vægge og paneler var beskidte og var efter klagers opfattelse ikke blevet gjort rent i lang tid.
- Klager kunne finde dyrehår og et par efterladte genstande rundt omkring i feriehuset.

Klager og hendes familie kunne registrere fysiske reaktioner på indeklimaet. Klager kontaktede indklagedes lokalkontor, der sendte en medarbejder til huset for at tage en skimmeltest og besigtige problemet.

Medarbejderen tog en skimmeltest fra to vinduer, og begge var negative. Indklagedes medarbejder var dog enig i, at der manglede rengøring og bestilte det derfor. Rengøringsholdet ankom samme dag omkring kl. 14.00. Klager blev her bedt om at forlade huset, medens rengøring foregik, på grund af interne coronarestriktioner hos indklagede.

Da klager vendte tilbage til huset efter endt rengøring, var klager af den opfattelse, at rengøringen ikke havde afhjulpet forholdene. Klager kontaktede indklagedes lokalkontor og påtalte den mangelfulde rengøring. Efter at klager havde fremsendt nye billeder af den mangelfulde rengøring, tilbød indklagedes lokalkontor at refundere udgiften til slutrengøring med 991 kr. Det blev endvidere aftalt, at indklagedes lokalkontor ville vende tilbage dagen efter omkring kl. 10.00 med hensyn til yderligere kompensation for forholdene.

Den 18. februar 2022 vågnede både klager og hendes partner med ondt i hovedet, og deres søn havde yderligere udslæt i ansigtet. Da lokalkontoret som aftalt vendte tilbage til klager, kunne der ikke opnås enighed om en kompensation for forholdene. Lokalkontoret fremkom ikke med et tilbud under samtalen. Klager blev heller ikke tilbudt omplacering.

Idet klager ikke ønskede at bebo huset længere, afrejste hun og familien samme dag, den 18. februar 2022.



København den 22. februar 2023

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal betale i alt 13.746,39 kr. Klager udregner beløbet således: Ophold/lejepris (100%) 3.676 kr., brobizz 500 kr., kørsel 1.424,16 kr. og tabt ferie 8.146,23 kr.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager 991 kr. som en refundering af prisen på en slutrengøring. Klager accepterede dette beløb, og beløbet er udbetalt. Indklagede tilbød i tillæg hertil 735 kr., svarende til 20% af lejeprisen. Klager afviste dette tilbud som utilstrækkeligt.

Efter klagesagens indbringelse har indklagede forhøjet tilbuddet til i alt 1.100 kr., svarende til ca. 30% af lejeprisen. Klager har afvist dette tilbud som utilstrækkeligt.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- at rengøringen i huset var meget utilfredsstillende,
- at den utilstrækkelige rengøring havde betydning for indeklimaet, der medførte fysiske gener for familien,
- at klager selv har udført en skimmeltest, der viste et positivt resultat. Klager mener at have fulgt den rette testmetode,
- at indklagedes afhjælpning af den manglende rengøring var forgæves, og at omplacering ikke var mulig, og
- at klagers tid i huset ikke blev brugt på afslapning, men på at forsøge at få forholdene bragt i orden.

Indklagede har navnlig anført:

- at indklagedes medarbejder under opholdet udførte en skimmeltest på to vinduer. Disse viste begge et negativt resultat. Indklagede anerkender derfor ikke, at der var skimmelsvamp i huset. Indklagede har desuden efter opholdet testet samtlige rum i huset for skimmel. Disse tests gav tillige et negativt resultat,
- at indklagede erkender, at rengøringen i huset ved ankomst var mangelfuld, og at afhjælpningsforsøget ikke afhjælp de fundne rengøringsmangler, og
- at indklagede ikke kompenserer for brobizz, kørsel og tabt ferie, idet deres forretning ikke er underlagt pakkerejseloven/pakkerejsedirektivet.

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 er godtgjort, at **rengøringen** ikke var tilstrækkelig, og at indklagedes forsøg på afhjælpning var forgæves. Det kan desuden lægges til grund, at der var et **dårligt indeklima** i feriehuset.

Der er uenighed mellem parterne om, hvorvidt der i feriehuset kunne påvises **skimmelsvamp**. Indklagede har foretaget tests, der alle udviser et **negativt** resultat, og klager har selv foretaget en test, der udviser et **positivt** resultat. På grund af parternes modstridende oplysninger om de faktiske forhold kan spørgsmålet kun afgøres ved en egentlig bevisførelse, som indebærer, at der skal afgives parts- og vidneforklaringer under strafansvar og eventuelt udmeldes syn og skøn mv. Dette kan alene ske for domstolene, og ankenævnet kan derfor ikke tage stilling til dette forhold.

Henset til rengøringsmanglernes omfang, det forgæves forsøg på afhjælpning og det dårlige indeklima i feriehuset, har klager ret til et forholdsmæssigt afslag, som skønsmæssigt kan fastsættes til 2.829 kr. svarende til 50% af lejeprisen og 991 kr. svarende til slutrengøringen.

Klager får dermed delvist medhold.

Idet klager får delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret på 300 kr.

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 – i det omfang dette ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klager 2.829 kr.

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 22. februar 2023

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef