



København den 30. maj 2023

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Inventarmangler, manglende internet, der medførte yderligere mangler, og kapacitetsmangler/husets almenne stand.

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

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



København den 30. maj 2023

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Mouzon 1310, Frankrig
<b>Aftaledato</b>	Den 14. juli 2022
<b>Lejeperiode</b>	Den 17. juli 2022 til den 23. juli 2022
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 20. august 2022
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 17. juli 2022
<b>Pris</b>	15.169 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klager havde booket opholdet kort før opholdets begyndelse.

Ved ankomst den 17. juli 2022 kunne de oplysninger, som indklagede havde givet ikke anvendes til at få adgang til det lejede hus. Efter forgæves kontakt til indklagede opdagede klager, at husejeren havde sendt hende en mail med alternative adgangsoplysninger, og disse gav adgang til nøgle og dermed huset. Klager blev i samme mail oplyst om, at ovnen og internettet ikke virkede.

Ved adgang til huset konstaterede klager, at køkkenet ikke havde ensartet service og andre remedier, samt at køkkenets skabe kun var delvist funktionelle, og nogle var lappet med gaffatape. Gasblus på komfuret fungerede også kun delvis.

For så vidt angår husets billardkøer var to ud af fire lige netop funktionelle. Idet der ikke var forbindelse til internet, var der ikke tv-signal, hvilket ærgrede klager en del, idet både hun og hendes rejseledsagere var Tour de France-entusiaster.

Klager noterede sig, at der var ret få møbler ved poolen i forhold til kapaciteten i huset. Klager fandt de resterende møbler kasseret ved affaldsstativerne. Klager noterede sig ligeledes, at rensningssystemet og det øvrige cirkulationssystem ikke fungerede. Årsagen var, at disse systemer var styret over internettet, og idet netforbindelsen var nede, kørte systemerne ikke.

Haven, der hørte til huset, var ikke holdt, og var i det hele taget tilgroet.

Huset og det tilhørende område var efter klagers opfattelse af en dårlig almen stand.

## Parternes krav

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale mellem 75 % og 100 % af lejeprisen.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en compensation på 3.040 kr., svarende til ca. 20 % af lejen. Efter klagesagens indbringelse har indklagede forhøjet dette tilbud til 5.040 kr., svarende til ca. 33% af lejen. Klager har afvist dette tilbud som utilstrækkeligt.

## Parternes begrundelser

**Klager** har navnlig anført:



København den 30. maj 2023

- At husets almindelige stand var ringe, og at der var tale om "et sminket lig", der ikke burde udlejes. Udenomsarealerne var meget tilgroede.
- At internettet i huset ikke virkede, og at dette medførte, at andre ting i huset heller ikke virkede, herunder at der ikke var noget tv-signal, og at poolens rense- og cirkulationssystem ikke fungerede. Klager har i øvrigt henvist til, at problemerne med manglende internet tilsyneladende har stået på fra i hvert fald den 28. maj 2022 og indtil den 13. august 2022 at dømme efter brugerkommentarerne på indklagedes hjemmeside. Således kan dette problem ikke have været pludseligt opstået kort før klagers ophold, som ellers påstået af både husejer og indklagede.

**Indklagede** har navnlig anført:

- At efter lejebetingelsernes punkt 2.5 tages der forbehold for kvalitet og tilgængelighed i forhold til internetforbindelsen i huset.
- At den manglende internetforbindelse og den manglende ovnfunktion skyldes et lynnedslag kort tid inden klagers ankomst, og indklagede henviser i den forbindelse til lejebetingelsernes punkt 14.2, hvor der tages forbehold for udefrakommende omstændigheder, der forringer ferieoplevelsen.
- Indklagede erkender, at billederne af husets grund ser dårlige ud, og indklagede har blandt andet derfor hævet tilbuddet om kompensation med 2.000 kr.

## Vedlagt sagsmateriale

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



København den 30. maj 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.

Klager har godtgjort, at der var problemer med manglende internet i feriehuset, hvilket medførte andre mangler, og at disse problemer var opstået noget tid før klagers ophold og bestod noget tid efter klagers ophold. Det er på grund af den fremlagte dokumentation usandsynligt, at problemet skulle være pludseligt opstået kort tid før klagers ankomst. Dermed har indklagede og husejer haft god tid til at foranledige afhjælpning af dette forhold og de afledte mangler og til at informere klager. Dette har indklagede undladt. Indklagedes forbehold for kvaliteten og tilgængeligheden af internet tilsidesættes i dette konkrete tilfælde, især henset til, at det manglende internet også medførte andre mangler.

Manglerne ved ovn og gasblus er dokumenteret ved indklagedes erkendelse heraf. Grundens generelle tilstand, herunder det dokumenterede rod, udgør ligeledes en mangel.

Klager er derfor berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejen. Det forholdsmæssige afslag fastsættes skønsmæssigt og kan passende fastsættes til de under klagesagen tilbudte 5.040 kr., svarende til ca. 33% af lejen.

Idet klager således får delvist medhold, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 300 kr. til klager.

Indklagede skal betale 1.250 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 5.040 kr. til klager.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 1.250 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 30. maj 2023.

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef