



København den 30. maj 2023

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Rengøringsmangler, defekt varmeapparat, inventar-mangler vedr. toilet og vindue i soveværelse. Manglende TV-pakke. Uoverensstemmelse med annon-ceringen.

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer  
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Branche-for-ening



København den 30. maj 2023

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af ferielejlighed beliggende: 3770 Allinge
<b>Aftaledato</b>	Den 12. november 2021
<b>Lejeperiode</b>	Den 27. december 2021 til den 3. januar 2022
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 30. marts 2022
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 28. december 2021
<b>Pris</b>	5.865 kr.

### Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til ferielejligheden den 27. december 2021, kunne han konstatere flere forhold, der efter hans opfattelse ikke var, som de skulle være, herunder:

- Der var gennemgående rengøringsmangler i alle rum, herunder ikke mindst badeværelset og soveværelset. Desuden var der belægninger i baderummet, som klager opfattede som skimmelsvamp. Klager har fremsendt fotodokumentation for de fundne mangler.
- I annonceringen af ferielejligheden var tilsikret en "fuld tv-pakke". Imidlertid kunne klager kun se DR1, DR2, TV2 og Ramasjang.
- På toilettet var der ikke overensstemmelse mellem toilettets størrelse og det toiletbræt, det var udstyret med. Toiletbrættet var for lille, så benene hvilede på selve kummen ved siddende brug.
- En el-radiator var opsat således, at betjeningspanelet vendte ind mod væggen og ikke ud imod rummet. Dermed var det ikke muligt at regulere el-radiatoren; den var enten slukket eller tændt "på fuldt blus". Ydermere var el-radiatoren opsat meget tæt på en bordplade af træ, så den udgjorde en brandfare. Klager opfatter radiatoren som defekt og fejlmonteret.
- Et vindue i soveværelset kunne kun vanskeligt lukkes korrekt, så det effektivt set var utæt. Klager har fremsendt fotodokumentation herfor.

Om morgenen den 28. december 2021 kontaktede klager indklagedes lokalkontor, og der blev sendt en medarbejder ud til lejligheden. Medarbejderen medbragte en olieradiator som erstatning for den el-radiator, der var opsat forkert. Klager gennemgik sammen med medarbejderen de fundne punkter. Medarbejderen bekræftede ifølge klager, at der ikke var fuld tv-pakke. Medarbejderen oplyste endvidere, at det ikke var muligt at lave en ombygning af toiletbrættet, idet der ikke fandtes noget toiletbræt i tilsvarende størrelse som toiletkummen. Medarbejderen viste klager, hvordan vinduet, der ellers var utæt, kunne lukkes korrekt.

Samme dag kontaktede klager igen indklagedes lokalkontor med henblik på at få en afklaring af forholdet. Klager blev her tilbudt at kunne få godskrevet slutrengøring (værdi 738 kr.) samt 600 kr. i kompensation. Dette tilbud afviste klager som utilstrækkeligt og med den yderligere begrundelse, at han jo skulle opholde sig i lejligheden i den resterende periode. Han oplyste derfor, at han ville klage til indklagedes hovedkontor ved hjemkomst.

### Parternes krav

**Klager** har påstået, at indklagede skal refundere 50% af lejeprisen.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en kompensation på 1.800 kr., svarende til ca. 30 % af lejen.



København den 30. maj 2023

## **Parternes begrundelser**

**Klager** har navnlig anført, at:

- Bade- og toiletforholdene var meget ringe.
- Lejligheden levede slet ikke op til beskrivelsen.
- Der er tale om alvorlig forsømmelse fra både indklagede og lejlighedens ejer gennem længere tid.

**Indklagede** har navnlig anført, at:

- Det ellers utætte vindue i soveværelset blev afhjulpet under opholdet.
- På det fremsendte billedmateriale fra klager kan man se, at baderummet ikke er udførligt rengjort. Efter opholdet har indklagedes lokalkontor udført en skimmeltest på baderummet, og den var negativ.
- Indklagede erkender, at rengøringen af lejligheden var mangelfuld, at TV-pakken var begrænset i forhold til det annoncerede, og at toiletsædet var forkert størrelse.
- Indklagede erkender desuden, at muligheden for opvarmning var mangelfuld, men at dette blev afhjulpet under opholdet.

## **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.

Ankenævnet lægger til grund, at indklagede afhjalp problemerne med vinduet, der skulle lukkes på en særlig måde, og problemerne med opvarmningen af lejligheden under opholdet. Der kan derfor ikke ydes kompensation for disse forhold.

Ved indklagedes erkendelse er det godtgjort, at rengøringen var mangelfuld, at TV-pakken var mindre end annonceret, og at toiletsædet var mangelfuldt. Klager har derfor krav på et forholdsmæssigt afslag for disse mangler. Ankenævnet fastsætter skønsmæssigt denne kompensation til det før klagesagen tilbudte beløb på 1.800 kr., svarende til ca. 30 % af lejebeløbet.

Idet ankenævnet ikke giver klager medhold ud over det beløb, som indklagede inden klagesagens indbringelse har tilbudt klager, tilbagebetaler ankenævnet ikke klagegebyret.

Ankenævnet træffer herefter følgende

## **AFGØRELSE**

Indklagede skal – hvis dette ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 1.800 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 30. maj 2023

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef