



København den 30. maj 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, tilbud om alternativ ferieejlighed, forbrug, inventarmangler (herunder mangler ved klimaskærm), manglende internet, husets generelle stand, tilbagebetaling/tilgodebevis.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Rosalia Fenger, feriehusudlejer
Thorkild Carøe, feriehusudlejer



København den 30. maj 2023

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 6430 Nordborg
Aftaledato	Den 8. februar 2022
Lejeperiode	Den 26. maj 2022 til den 29. maj 2022
Klage indgivet til nævnet	Den 14. juli 2022
Reklameret til indklagede	Den 26. maj 2022
Pris	15.919 kr.

Kort sagsfremstilling

Da klager og hans rejseselskab ankom til det lejede hus, kunne de konstatere, at der var mange forhold, der efter klagers opfattelse ikke var, som de skulle være, herunder:

- Rengøringen i huset var meget mangelfuld. Der var døde insekter og masser af spindelvæv. De sanitære installationer havde store kalkaflejringer, og ovnene var ikke gjort rene. Dette forstørrede indtrykket af en ejendom i dårlig generel stand.
- Klimaskærmen var utilstrækkelig, idet lys kunne ses i kanten på den lukkede hoveddør, og idet det trak ind ad vinduer.
- Der var ikke adgang til at aflæse målerstand for hhv. vand og elektricitet.
- Internettet var ikke tilgængeligt. Ifølge klager lå der et gammelt brev i indgangspartiet, der oplyste, at udbyderen havde afbrudt adgangen på grund af manglende betaling.
- Varmekilder til madlavning var utilstrækkelige, idet den ene ovn ved anvendelse slog sikringerne fra og den anden ovn kun varmede i den ene side. Der manglede desuden en del køkkenudstyr.
- Der var diverse inventarmangler: Dørhåndtag manglede på første sal, flere lysstofrør var itu, ledning til fjernsynet kunne ikke tilsluttes, og et oprindeligt optrækkeligt vægur kunne ikke trækkes op.

Klager kontaktede straks indklagedes lokalkontor, der efter 15 minutter ringede tilbage og tilbød en ombytning til et sted (et slot) ved Kalundborg. På grund af den lange afstand, og idet klager havde lagt ferieplaner med udgangspunkt på Als, ønskede klager ikke at tage imod denne ombytning. Klager og hans rejseselskab havde på dette tidspunkt ikke taget det lejede i anvendelse, men besluttede på grund af den lange ventetid at tage på restaurant.

Under restaurationsbesøget blev klager kontaktet af indklagedes medarbejder, der spurgte, hvor han var. Baggrunden for forespørgslen viste sig at være, at der kun var den ene udleverede nøgle til huset. En medarbejder dukkede herefter op på restauranten og fik nøglen. Herefter kunne medarbejderen påbegynde rengøringen. Imidlertid var der kun den ene medarbejder, og idet huset kunne rumme 32 personer, var der tale om et stort hus, der kun vanskeligt inden for rimelig tid kunne rengøres fuldt ud. Dette tilkendegav medarbejderen over for klager.

Klager ringede på denne baggrund til indklagedes lokalkontor og bad om en mere effektiv rengøringsenhed, dvs. flere folk på opgaven. Dette afviste indklagede angiveligt indirekte. Klager fik under denne samtale ifølge klager et mundtligt tilsagn om en tilbagebetaling af hele lejebeløbet, uanset om han blev i det lejede hus eller ej.

Efter opholdets afslutning og efter afgivelse af feedback til indklagede, blev klager kontaktet af indklagedes lokale direktør og tilbudt et tilgodebevis på 10.000 kr. Dette afviste klager, idet han mente, at beløbet var for



København den 30. maj 2023

lavt, og idet et tilgodebevis kun kan anvendes ved samme udbyder, og klager ønskede ikke at bruge indklagede igen.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 100 % af lejeprisen. Klager ønsker også at få nedsat forbrugsafregningen.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager enten 3.500 kr. kontant (ud fra "spildt tid og afslag i forbrug") eller 10.000 kr. som et tilgodebevis, og indklagede har fastholdt dette tilbud under klagesagen. Klager er inden klagesagen blevet tilbudt en omplacering, som han har afvist.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- At husets generelle stand var meget dårlig, og at rengøringen var meget mangelfuld. Efter klagers mening var det ikke gjort rent i mange måneder før ankomst. Den udførte rengøring blev kun udført af en enkelt medarbejder, og det var utilstrækkeligt.
- At klager takkede nej til den tilbudte ombygning, idet det tilbudte sted (Kalundborg) var meget langt væk fra det oprindelige sted (Als), og idet opholdet var planlagt med udgangspunkt i Als. Klager blev ikke informeret om det nøjagtige sted (Lerchenborg).
- At klager ikke havde adgang til at aflæse forbrugsmålere selv, så han kunne ikke kontrollere tallene. Desuden blev der brugt en del forbrugsressourcer ved den rengøring, der rent faktisk blev udført, ligesom flere af toiletterne løb.
- At klager telefonisk blev tilsagt en kontant tilbagebetaling, uanset om han blev i huset eller ej.
- At den manglende mulighed for opvarmning på grund af træk ved hoveddør og vinduer er uacceptabel.
- At klager ikke har fået det, han har bestilt. Beskrivelsen af feriehuset passer ikke med det, klager så ved ankomst til huset.

Indklagede har navnlig anført:

- At det lejede hus svarer til beskrivelsen.
- At det lejede hus rigtignok ikke var ordentligt rengjort ved ankomst. Forholdet blev dog afhjulpet i løbet af samme dag/aften.
- At klager blev i det lejede hus i hele lejeperioden.
- At klager blev tilbudt en omplacering til et slot. Indklagede erkender, at afstanden mellem det oprindeligt lejede og den tilbudte omplacering er stor, ca. 3½ time i bil. Men da der var tale om en stor gruppe i højsæson, var dette den bedste mulighed. Desuden var der tale om en opgradering, da alternativet er Lerchenborg Slot.
- At den tilbudte kontante kompensation er udregnet som en gennemsnitstimepris pr. spildt ferietime og derefter tillagt ekstra forbrug af vand og el i forbindelse med den ekstra rengøring.



København den 30. maj 2023

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 bemærker indledningsvis, at klager ikke alene ved sit udsagn har godtgjort, at der blev indgået en aftale med lokalkontoret om, at klager ville få hele det indbetalte beløb tilbage, selvom klager benyttede feriehuset.

Det er dokumenteret ved klagers fotos – og ved indklagedes erkendelse – at rengøringen ved klagers ankomst var særdeles mangelfuld. Ud fra den dokumenterede tilstand ved ankomsten og især henset til husets størrelse er det desuden sandsynliggjort, at behovet for rengøring oversteg den rengøring, der kunne udføres inden for rimelig tid af en enkelt medarbejder, og derfor vurderer ankenævnet, at klagers betegnelse af den udførte rengøring som "nødtørfvig" kan lægges til grund. Det er herefter godtgjort, at huset også under opholdet led af rengøringsmangler, og at indklagedes forsøg på afhjælpning var utilstrækkeligt.

Indklagede har ikke imødegået klagers påstand vedrørende de øvrige angivne mangler, som derfor anses for godtgjort.

Klagers afvisning af den tilbudte omplacering er berettiget, især henset til afstanden mellem det oprindeligt lejede og den anviste omplacering.

Henset til de dokumenterede manglers omfang og henset til, at opholdet kun forløb over tre døgn, vurderer ankenævnet, at klager har krav på et forholdsmæssigt afslag, som passende skønsmæssigt kan fastsættes til 10.000 kr. (opgjort uden depositum eller linnedpakker).

Da indklagede ikke har imødegået klagers oplysninger om, at det ikke ifølge klager var muligt at aflæse hverken elmåler eller vandmåler, vurderer ankenævnet, at klager alene skønsmæssigt skal betale for forbrug med 2.500 kr.

Klager får dermed delvist medhold, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler 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 – hvis dette ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 10.000 kr. til klager.

Klager skal alene betale for el- og vandforbrug med 2.500 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.



København den 30. maj 2023

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 30. maj 2023.

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef