



København den 22. juni 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, inventarmangler, herunder sikkerhed og ændring af sengemiljø, togstøj m.v.

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. juni 2023

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 7673 Harboøre
Aftaledato	Den 24. marts 2022
Lejeperiode	Den 16. juli 2022 til den 23. juli 2022
Klage indgivet til nævnet	Den 4. september 2022
Reklameret til indklagede	Den 16. juli 2022
Pris	5.895 kr.

Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til det lejede feriehus den 16. juli 2022, var der flere forhold, der efter hendes opfattelse ikke var, som de skulle være, herunder:

- Rengøringsniveauet i huset var ikke tilfredsstillende. Klager kunne finde mange nullermænd og spindelvæv med støv i. Hårde hvidevarer, skabslåger m.m. var ikke rengjorte. Det service, der var i huset, var efter klagers opfattelse ikke tilfredsstillende rengjort.
- Feriehuset havde efter klagers opfattelse tidligere været vandskadet. Visse paneler var derfor løse, og der var gab mellem gulvbrædder visse steder. Klager mente, at en baby og en hund i klagers rejseselskab kunne blive skadet ved disse revner. Vinduespartiet var desuden ret utæt. Klager havde mistanke om skimmel ved vinduespartiet.
- Den køjeseng, som klager havde set i annonceringen, var i mellemtiden blevet udskiftet af husejeren. Køjesengen havde været en del af klagers motivation for at leje netop dette hus.
- I nærheden af huset (i en afstand af 15 meter) kørte tog, hvilket medførte larm og rystelser i huset.
- Klager har desuden redegjort for flere forhold, som efter klagers opfattelse udgør inventarmangler.

Klager kontaktede på ankomstdagen den 16. juli 2022 indklagedes lokalkontor og anmeldte de fundne mangler. Klager blev tilbudt en afhjælpning samme aften, men takkede nej til denne afhjælpning på grund af tidspunktet og de medrejsende børns behov.

Parternes krav

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

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en kompensation på 15 % af lejen, svarende til 884 kr. Indklagede har under klagesagen pr. kulance forhøjet dette tilbud til 1.000 kr., svarende til ca. 17 % af lejen.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- At afhjælpning af rengøringsmanglerne blev afslået, fordi klager og hendes familie lige var ankommet, og da børnene havde særlige behov, der ikke ville blive tilgodeset ved en rengøring på netop dette tidspunkt. Klager forestillede sig, at rengøringen ville kunne foretages f.eks. næste dag.



København den 22. juni 2023

- At der i annonceringen af feriehuset var vist en køjeseng som en del af sengeafsnittet. Klager havde lagt vægt på dette forhold ved beslutningen om at leje netop dette hus.
- At gulvet visse steder havde dybe revner, der potentielt kunne være til fare for gæster. Klager bekymrede sig i den forbindelse om den medrejsende baby og hund.
- At klager har mistanke om, at der på et tidspunkt havde været en vandskade i huset, og at dette var årsag til råd under panelerne. Klager har desuden mistanke om, at der også var skimmelsvamp i huset. Klager finder den anvendte metode ved skimmeltesten mistænkelig, da aftørring *inden* testen i hendes optik altid vil give et negativt resultat.
- At indklagede under opholdet leverede en ny grill, som ikke var samlet, og værktøj var ikke en del af pakken.
- At lokaltoget var meget generende.
- At klager føler sig dårligt behandlet af indklagedes personale.

Indklagede har navnlig anført:

- Rengøring: Der udføres ikke hovedrengøring mellem hvert lejeforhold, og det kan derfor ikke forventes, at det lejede er helt fri for nullermænd alle steder. For så vidt angår det aktuelle lejemål afviste klager den tilbudte afhjælpning. Klager kan derfor ikke kræve kompensation for forholdet efterfølgende, jf. lejebetingelsernes pkt. 17.1.2.
- Køjesengen blev udskiftet af husejeren af sikkerhedshensyn og af komforthensyn.
- Vandskade, råd og skimmel: Indklagede har ingen oplysninger for eller imod tilstedeværelsen af en tidligere vandskade. En af de skader, som klager forsøger at dokumentere, kan tillige ses på et af de medfølgende billeder i husbeskrivelsen. Der blev foretaget en skimmeltest under opholdet efter de forskrifter, som testen selv angiver. Der kunne ikke påvises tilstedeværelse af skimmelsvamp.
- Havestole/havegrill: Ud over de havestole, som klager angiver, var der yderligere 7 havestole i det tilhørende skur, som klager havde nøgle til. Lokalkontoret leverede en grill i den tro, at det påkrævede værktøj var i pakken sammen med selve grillen.
- Almindelig stand/vedligeholdelse: Det lejede hus har en vis alder, og derfor må en vis slitage påregnes.
- Det fremgår af annonceringen, at der kører et tog ca. 15 meter fra feriehuset, hvorfor støj må påregnes.



København den 22. juni 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 kan lægges til grund, at indklagede tilbød klager afhjælpning af rengøringsmanglerne på ankomstdagen. Klager afslog denne afhjælpning. Klager kan derfor ikke – uanset klagers begrundelse for at afslå afhjælpning - kræve kompensation for eventuelle rengøringsmangler, jf. punkt 17.1.2 i lejebetingselserne.

Klager har angivet, at tilstedeværelsen af en køjeseng i annonceringsmaterialet var afgørende for hendes beslutning om at leje huset. Imidlertid havde klager ikke forinden bestilling kommunikeret denne forudsætning til indklagede og havde heller ikke modtaget en særlig tilsikring for dens tilstedeværelse. Dermed kan den skete udskiftning af sengen ikke anses som en mangel i forhold til lejeaftalens indhold.

Klager har ikke med den fremlagte fotodokumentation godtgjort, at feriehusets gulv var af en sådan karakter, at gulvet udgjorde en mangel.

Klager har heller ikke på det foreliggende grundlag godtgjort, at der var skimmelsvamp i feriehuset. Der er tværtimod af indklagede foretaget en test, der gav et negativt resultat. Efter det beskrevne blev testen foretaget i overensstemmelse med anvisningen på produktet.

Det nærliggende lokaltog kan ikke anses for en mangel, idet forholdet var oplyst i annonceringen af feriehuset.

For så vidt angår grillen, som blev leveret til klager uden værktøj, har klager ikke godtgjort, at klager under opholdet i feriehuset kontaktede indklagede for at få hjælp til dette forhold.

Samlet finder ankenævnet derfor ikke, at klager er berettiget til en kompensation for de angivne forhold.

Vedrørende klagers bemærkninger om indklagedes adfærd bemærker ankenævnet, at det ligger uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til disciplinære forhold. Ankenævnet kan således ikke fastsætte bindende normer for god kundepleje, god kommunikationsskik eller lignede adfærdsmæssige normer for feriehusudlejerne.

Klager får dermed ikke medhold.

Idet ankenævnet ikke giver klager medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 22. juni 2023.



København den 22. juni 2023

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef