



København den 22. juni 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, inventarmangler, vedligeholdelsesmangler og kundeservice

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: 73113 Kolsva, Sverige.
Aftaledato	Den 29. maj 2022
Lejeperiode	Den 16. juli 2022 til den 23. juli 2022
Klage indgivet til nævnet	Den 1. september 2022
Reklameret til indklagede	Den 16. juli 2022
Pris	11.550 kr.

Kort sagsfremstilling

Da klager lørdag den 16. juli 2022 ankom til feriehuset, kunne hun konstatere, at der var flere forhold, der efter hendes opfattelse ikke var i orden, herunder:

- Huset var ikke rengjort. Der var støv de fleste steder, hårde hvidevarer var ikke tørret af, møbler var ikke støvsuget, der var døde insekter, badeværelserne fremstod ikke rengjorte, flere overflader fremstod fedtede/nussede, sengenes dyner og puder fremstod ikke rene m.v.
- En del inventar i huset var i stykker, herunder pærer i flere lamper, og noget var temmelig nusset, ikke mindst fjernbetjeningen til fjernsynet.
- De omkringliggende arealer var ikke vedligeholdt, hvilket medførte, at den lovede udsigt over søen ikke var som anført i annonceringen. Bådebroen kunne desuden ikke benyttes.

Klager kontaktede samme dag telefonisk indklagede og gjorde opmærksom på manglerne. Samtidig sendte hun fotodokumentation for manglerne. Det fremgår af sagen, at husejer udbad sig denne dokumentation, og at det i den interne arbejdsfordeling mellem lokalkontor og husejer var husejer, der skulle rekvirere ekstra rengøring. Denne rengøring blev rekvireret og ankom mandag den 18. juli 2022. Rengøringsholdet konstaterede, at opgaven ville strække sig ind i næste dag, tirsdag den 19. juli 2022. Efter endt rengøring var det klagers opfattelse, at den rekvirerede rengøring havde klaret ca. 85 % af den rengøring, der var påkrævet.

Klager fremhæver, at hun selv og familien efter ankomst brugte 3 timer på nødtørftig rengøring, så der kunne soves i sengene, og køleskabet sundhedsmæssigt forsvarligt kunne opbevare madvarer.

Efter endt rengøring benyttede klager feriehuset og tog af sted som planlagt den 23. juli 2022.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale i alt 19.250 kr. Klager har udregnet kravet således: Fuld refusion af lejeprisen; compensation for egen rengøring på 3 timer á 4 personer med en timepris på 250 kr.; erstatning for aftensmad ude, idet køkkenet ikke var rengjort, samt transportudgifter. Klager har angivet, at man dog som minimum ønsker refusion af 11.365,50 kr. Klager har udregnet dette krav således: Refusion for 4 dage – 50 % af lejebeløbet; compensation for egen rengøring på 3 timer á 4 personer med en timepris på 250 kr.; erstatning for aftensmad ude, idet køkkenet ikke var rengjort, samt halvdelen af transportudgifterne.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en compensation på 2.000 kr., svarende til ca. 17 % af lejeprisen. Dette tilbud blev afvist af klager som utilstrækkeligt. Indklagede har under sagen fastholdt dette tilbud.



København den 22. juni 2023

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- At det lejede hus var beskidt i en grad, så det efter klagers opfattelse ikke havde været rengjort i flere år.
- At indklagede har en særdeles dårlig kundeservice og blandt andet ikke ringer tilbage, selvom der forelå et løfte om det.
- At inventar og de omkringliggende arealer slet ikke svarede til annonceringen.
- At selve det forhold, at klager skulle bruge tid og indsats på at udrede manglerne, har ødelagt hendes og familiens ferie.

Indklagede har navnlig anført:

- At rengøringsmanglerne blev afhjulpet under opholdet, og at der derfor ikke kan ydes yderligere kompensation for forholdet.
- At husejer har gjort indklagede opmærksom på, at klager har kontaktet ham i forbindelse med sagen.
- At den tilbudte kompensation er fyldestgørende.



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 ved klagers oplysninger, herunder den righoldige fotodokumentation, lægges til grund, at feriehuset ved klagers ankomst led af meget betydelige rengøringsmangler, og at klager reklamerede straks. Forholdet blev for størstedelens vedkommende udbedret under opholdet, men egentlig udbedring skete først over to dage på tredjedagen og fjerdedagen af opholdet. I medfør af lejebetingelsernes punkt 12 kan denne afhjælpning ikke anses for at være sket rettidigt. Klager er derfor berettiget til et forholdsmæssigt afslag.

Det er ligeledes dokumenteret, at en del af det annoncerede inventar samt inventar, der må forudsættes at være til stede og fungere i et feriehus (f.eks. pærer til lamper), ikke fungerede. Klager er derfor berettiget til et forholdsmæssigt afslag.

Endelig har klager ved fotodokumentation godtgjort den ringe tilstand af haven, bådebroen m.v., hvilket berettiger til et forholdsmæssigt afslag.

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.

Ankenævnet fastsætter det samlede forholdsmæssige afslag skønsmæssigt til 7.000 kr., svarende til ca. 60 % af lejebeløbet. Idet klager forblev i feriehuset, kan klager ikke anses for at have ophævet lejeforholdet, selvom det på det foreliggende grundlag må antages, at klager havde været berettiget hertil. Klagers øvrige poster erstattes derfor ikke.

Idet klager får delvist medhold, tilbagebetaler ankenævnet 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 7.000 kr. til klager.

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. juni 2023.



København den 22. juni 2023

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef