



København den 22. juni 2023

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Uoverensstemmelse med annonceringsmaterialet, for lav loftshøjde, ikke plads til det annoncerede antal personer, udstyrsmangler, dårlige service m.v.

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Rosalia Fenger, feriehusudlejer  
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Branche-  
forening



København den 22. juni 2023

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 4983 Dannemare
<b>Aftaledato</b>	Den 9. april 2022
<b>Lejeperiode</b>	Den 22. juli 2022 til den 29. juli 2022
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 2. august 2022
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 22. juli 2022
<b>Pris</b>	1.107 euro

## Kort sagsfremstilling

Ved ankomst til feriehuset den 22. juni 2022 kunne klager konstatere, at huset efter hans opfattelse ikke svarede til den beskrivelse, han havde booket huset ud fra:

- Huset var ikke egnet til otte personer. Hverken sofagruppen i stuen eller køleskabet var dimensioneret til otte personer. Desuden var der ikke skabs- og reolplads nok til otte personer.
- Det stod ikke nævnt i husbeskrivelsen, at loftshøjden var lav. Ikke et eneste af husets rum havde en loftshøjde på mellem 230 og 250 cm, og dørkarmene var endnu lavere.
- Det stod ikke nævnt i husbeskrivelsen, at badeværelset lå i en separat bygning, i hvilket der fandtes udstyrs- og sikkerhedsmangler, og at man skulle gennem et soveværelse for at komme til det ene toilet.
- Der var ingen kaffemaskine, toaster, mikrobølgeovn, opvaskemaskine eller vaskemaskine, som man kan forvente af et hus i det prisleje.
- Under hensyntagen til førnævnte fejl og mangler er der et misforhold mellem pris og ydelse, som nærmere gav indtryk af at være et kolonihavehus end et feriehus.

Klager skrev samme dag en mail til indklagede og gjorde opmærksom på disse forhold, og bad samtidig om at blive omplaceret til et andet hus til otte personer på Lolland.

Næste dag - den 23. juli 2022 - kørte klager til indklagedes servicekontor i Kramnitze, som dog ifølge en nabo ikke havde været betjent i nogle uger. Klager kontaktede derefter telefonisk indklagedes kontor på Falster, som ikke kunne hjælpe med en omplacering.

Den 25. juli 2022 tilbød indklagede klager halvdelen af lejen (611 euro) tilbagebetalt, hvis han forlod feriehuset inden kl. 14.00 samme dag. Dette afslog klager. Senere samme dag blev han tilbudt hele lejebeløbet tilbagebetalt, hvis han forlod huset samme dag inden kl. 18.00. Klager ville gerne tage imod det sidste tilbud, men da han ikke kunne finde ophold til syv voksne og en hund, afslog han også dette tilbud.

Samme dag kort før kl. 18.00 afgav klager et kompromisforslag til indklagede om, at han blev i feriehuset resten af lejeperioden mod en reduktion i lejeprisen på 50 %. Den 26. juli 2022 afviste indklagede dette forslag og tilbød i stedet 10 % i kompensation for, at det ene badeværelse var placeret i et annek. Den 28. juli 2022 afslog klager tilbuddet om 10 % i kompensation, da han ikke mente, at den tilbudte kompensation svarede til de mangler, der var ved feriehuset.

## Parternes krav



København den 22. juni 2023

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale mellem 50 % og 80 % af lejeprisen, svarende til mellem 554 og 886 euro.

Derudover ønsker klager erstatning for *tabt feriegæde* for syv personer i syv dage à 50 euro, svarende til i alt 2.450 euro, samt erstatning for *unødige kørsel* til det lukkede kontor i Kramnitze, 2 x 17 km à 0,30 euro/km plus to personers *spild af tid* i en time à 25 euro = 60,20 euro. I alt mellem 3.064,20 og 3.396,20 euro.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt og tilbagebetalt klager 111 euro, svarende til ca. 10 % af lejen. Under klagesagen har indklagede yderligere tilbudt 5 % af lejen, svarende til 55 euro, for det forhold, at der ikke var siddepladser nok i henholdsvis sofa og stole til otte personer.

### Parternes begrundelser

**Klager** har navnlig anført:

- At annonceringen af huset er pyntet, så feriehuset tager sig bedre ud, end det egentligt er, bl.a. ved at undlade at oplyse forhold, der ikke er positive.
- At der er for lidt skabsplads til 8 personer.
- At der intet sted i huset er en loftshøjde på mindst 230 cm. I nogle dørkarme kan en voksen mand kun stå foroverbøjet.
- At adgangsforholdene til husets bade- og toiletrum er kritisable, idet det ene rum kun kan tilgås udefra og er placeret i et anneks, og det andet skal tilgås gennem et soveværelse.
- At der mangler inventar, der burde være standard i et feriehus i denne prisklasse, herunder kaffemaskine, brødrister, mikrobølgeovn, opvaskemaskine mv. Klager mener ikke, at huset kan betegnes som et fuldt udbygget sommerhus.
- At indklagedes servicepolitik er præget af tilfældighed.

**Indklagede** har navnlig anført:

- At feriehuset er bygget i 1952, og at der først i 1972 blev indført minimumsloftshøjde på 230 cm i bygningsreglementet. Der er efter indklagedes viden ikke lovkrav om minimum loftshøjde for feriehus, der udlejes.
- At feriehuset er egnet til det nævnte antal personer, og at klager gennem billedmaterialet i husets annoncering har været i stand til at danne sig et indtryk af husets rummelighed. Desuden mener indklagede at have taget forbehold for mængden af skabsplads i det lejede hus.
- At det i annonceringen for huset under fanen hårde hvidevarer er specificeret, hvilke hårde hvidevarer der er til stede i huset. Huset er ikke annonceret med mikrobølgeovn, vaskemaskine eller opvaskemaskine, og klager kan derfor ikke forvente, at dette findes i huset.
- At det lejede hus ikke er et kolonihavehus, idet grunden ikke er ejet af en haveforening. Huset er registreret som sommerhus i Bygnings- og Boligregistret (BBR).
- At klager ved sammenligning mellem to forskellige feriehus ikke kan forvente, at der er lineær sammenhæng mellem prissætningen af disse huse, da mange faktorer har indflydelse på prissætningen.
- At klagers forgæves kørsel skete på eget initiativ, og at det korrekte lokalkontor og dettes adresse var anført på lejebeviset.



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 er ved klagers oplysninger og indklagedes erkendelse godtgjort, at oplysningerne om badeværelsesforholdene i annonceringen var mangelfulde.

Det kan lægges til grund, at indklagede gyldigt har taget forbehold for mængden af **skabsplads**. Der er desuden ikke ved annonceringen blevet tilsikret en bestemt **loftshøjde**. Under fanen "Haushaltsgeräte" er anført, hvilke **hårde hvidevarer**, der er til stede i huset. Det angives f.eks. at vaskemaskine, tørretumbler, opvaske-maskine og mikrobølgeovn ikke er til stede i huset. De nævnte forhold udgør derfor ikke mangler og kan som følge heraf ikke udløse kompensation.

Klager har påstået erstatning for **tabt ferieglæde**. Denne post erstattes ikke, idet indklagede ikke efter kontrakten er ansvarlig for klagers samlede ferieoplevelse, og idet der efter dansk ret som udgangspunkt alene erstattes et dokumenteret økonomisk tab. Klager har desuden påstået erstatning for **forgæves kørsel**. Klagers kørsel skete imidlertid på klagers eget initiativ, og desuden fremgår det af lejebeviset, hvor indklagedes lokalkontor kunne findes. Der kan derfor ikke ydes kompensation for disse poster.

Endelig har klager påpeget, at **indklagedes servicepolitik** er præget af tilfældighed. Ankenævnet bemærker, at forhold af disciplinær karakter, både i forhold til enkelte ansatte og indklagedes generelle politik, ligger uden for ankenævnets kompetence. Ankenævnet kan derfor ikke tage stilling til disse forhold.

Indklagede har *inden klagesagens indbringelse* tilbudt klager en kompensation på 111 euro, svarende til ca. 10 % af lejen. Ankenævnet finder denne kompensation passende.

Ankenævnet bemærker, at indklagede *under klagesagen* har tilbudt klager en yderligere kompensation på 55 euro.

Klager får derfor ikke medhold ud over det, som indklagede har tilbudt inden klagesagens indbringelse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE**

Indklagede skal – hvis dette ikke allerede er sket – tilbagebetale 111 euro til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 22. juni 2023.

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef