



København den 6. december 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, insektangreb og defekte uden-dørs legeredskaber.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening (2 stemmer)



København den 6. december 2023

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 8400 Ebeltoft
Aftaledato	Den 25. juli 2022
Lejeperiode	Den 17. maj 2023 til den 21. maj 2023
Klage indgivet til nævnet	Den 20. juni 2023
Reklameret til indklagede	Den 18. maj 2023
Pris	9.374 kr.

Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til feriehuset den 17. maj 2023, så han flere forhold, der efter hans opfattelse ikke var, som de skulle være, herunder:

- Huset var ikke rengjort tilfredsstillende. Klager oplevede mange døde insekter, især i poolområdet og omkring pejsen, men de kunne findes overalt i huset. Der var madrester flere steder og sand i poolområdet. Endelig var service og køkkenredskaber ikke rengjort.
- Tre ud af fire udendørs legeredskaber var defekte.
- Der var mange både døde og levende insekter i feriehuset, herunder i poolområdet.

Kort efter ankomst forsøgte klager at kontakte indklagedes lokalkontor, men klager måtte vente til den næste dag med at indgive sin klage. Klager indgav klage den 18. maj 2023. Samme dag modtog han svar fra indklagedes lokalkontor. Heri fik klager tilsagn om en refundering af udgiften til en slutrengøring, og at der ville komme en servicetekniker til feriehuset med henblik på at besigtige de udendørs legeredskaber.

Fredag den 19. maj 2023 ankom serviceteknikeren, som gennemgik de udendørs legeredskaber og forsøgte forgæves at få hoppeborgen til at fungere. Herefter forlod teknikeren huset, og klager hørte ikke yderligere.

Den 31. maj 2023 (dvs. efter afrejse fra huset) modtog klager svar på sin klage fra lokalkontoret. Heri gentog lokalkontoret tilbuddet om at refundere prisen på en slutrengøring samt 10% af lejeprisen i kompensation for de fundne forhold. Klager afviste dette tilbud som utilstrækkeligt. Klager bad herefter lokalkontoret om at sende klagen til indklagedes hovedkontor.

Indklagedes hovedkontor svarede klageren den 12. juni 2023. Heri fastholdt indklagede det tilbud, som lokalkontoret havde afgivet og afslog at forhøje den tilbudte kompensation.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 50% af lejeprisen samt refundere prisen på en slutrengøring.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilsagt og udbetalt klager prisen på en slutrengøring (1.484 kr.) og en kompensation på 10% af lejeprisen. Indklagede har ikke under klagesagen afgivet yderligere tilbud til klager.



København den 6. december 2023

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- At de fremsendte billeder og den fremsendte video dokumenterer, at der var rengøringsmangler og forekomst af insekter.
- At 3 ud af 4 af de udendørs legeredskaber var defekte og rådne.
- At indklagede er direkte ansvarlig for, at den lejede bolig er i overensstemmelse med beskrivelsen.

Indklagede har navnlig anført:

- At gyngestativet efter indklagedes oplysninger fungerer efter hensigten.
- At insekter i et hus beliggende i naturen ikke kan undgås. Indklagede mener desuden at have taget forbehold for dette i sin "Feriebolig-ABC".
- At indklagede har kompenseret klager for rengøringsmangler og andre mangler.



København den 6. december 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 feriehuset ved klagers ankomst led af **rengøringsmangler**. Indklagede har imidlertid kompenseret for dette forhold ved at refundere udgiften til en slutrengøring.

For så vidt angår forekomsten af **insekter** i feriehuset har indklagede taget forbehold for dette i sine lejebetinger, som er en del af aftalegrundlaget. Den dokumenterede mængde af insekter findes ikke at overstige det niveau, som forbeholdet må anses for at dække. Forholdet udgør således ikke en mangel, og der kan derfor ikke ydes kompensation.

Det kan lægges til grund, at der var mangler ved en væsentlig del af **legeredskaberne udendørs**. Klager har derfor krav på et forholdsmæssigt afslag i lejebeløbet. Dette forholdsmæssige afslag kan skønsmæssigt passende fastsættes til 10 % af lejebeløbet.

Indklagede har allerede før sagens indbringelse for ankenævnet tilbudt klager at refundere et beløb svarende til slutrengøringen samt 10 % af lejebeløbet.

Klager får dermed ikke medhold.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 6. december 2023.

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef