



København den 6. december 2023

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Vanskelig fysisk tilgængelighed til huset, diverse inventarmangler og manglende klargøring efter opførelse. Støj i det omgivende område.

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer  
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Branche-  
forening



København den 6. december 2023

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 2636 Øyer, Norge
<b>Aftaledato</b>	Den 26. december 2022
<b>Lejeperiode</b>	Den 12. februar 2023 til den 19. februar 2023
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 29. maj 2023
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 14. februar 2023
<b>Pris</b>	18.950 DKK

### Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til feriehuset sent om aftenen den 12. februar 2023, havde hun svært ved at finde både det lejede hus og nøgleboksen, hvor nøglen til huset skulle hentes. Området var nybygget og blev stadig opført, og klagers GPS og andre elektroniske stifindere viste ikke området eller veje deri. Klager fandt dog omsider vej til både hus og nøgleboks.

Ved ankomsten kunne klager konstatere, at der var flere forhold, der ikke efter hendes opfattelse var, som de skulle være, herunder:

- Der var ingen husmappe eller tilsvarende med brugsanvisninger til huset og dets inventar, herunder affaldssortering og -bortskaffelse.
- Badeværelset var ikke færdigmonteret, idet rummet bl.a. manglede toiletpapirholder.
- Der manglede tætningslister, så støj udefra kunne høres på markant vis i husets rum.
- Der manglede et "pejsesæt" til at håndtere brænde.
- Det tilkøbte brænde var vådt, og der manglede en økse til at kløve det med.
- Der var ingen gulvmåtter, der kunne medvirke til at undgå sne i huset.
- Der var ikke tilstrækkeligt køkkenudstyr til at dække det antal gæster, huset var annonceret til at kunne rumme. Det køkkenudstyr, der var i køkkenet, skulle rengøres inden brug.
- Der var ingen terrasse møbler på terrassen.
- Huset var rent, men efter klagers opfattelse var det ikke klargjort til udlejning.
- Det omgivende område var en byggeplads, og gåture dér var ikke hyggelige. Der blev desuden lavet daglige sprængninger i det nærliggende fjeld. Disse forhold var klager ikke blevet oplyst om på forhånd.

Klager rettede henvendelse til den anførte klagemulighed den 14. februar 2023 (husejer) og sendte en opfølgende klage den 19. februar 2023 til indklagedes hovedkontor. Klager modtog svar fra indklagedes norske afdeling første gang den 15. februar 2023 og herefter skriftligt den 21. februar 2023.

### Parternes krav

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 50% af lejebeløbet (9.475 DKK) samt udgiften til den obligatoriske slutrengøring (2.012 DKK).

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt 1.895 DKK til klager, svarende til 10% af lejebeløbet. Indklagede tilbød senere (stadig inden klagesagens indgivelse) klager yderligere 3.105 DKK, idet indklagede ikke havde været opmærksom på de angivne støjgener ved det tidligere tilbud om compensation. En samlet



København den 6. december 2023

kompensation på 5.000 DKK udgør ca. 26 % af lejebeløbet. Klager har afvist denne kompensation som utilstrækkelig.

## **Parternes begrundelser**

**Klager** har navnlig anført:

- At møbler og andet inventar var meget nyt og prismærker samt emballage fra møbler gav indtryk af, at huset ikke var klargjort.
- At klager hver dag af opholdet skulle tilpasse sig nye udfordringer.
- At dialogen med indklagede har været træg og udelukkende på klagers initiativ.
- At huset blev annonceret som "særdeles højt niveau", og dette er ikke klagers oplevelse af huset.
- At adgang til huset skete gennem et arbejdsområde, der var markeret med adgang forbudt.

**Indklagede** har navnlig anført:

- At indklagede beklager, at det var svært at finde feriehuset, fordi det ligger i et nyt område, og belysning og skiltning var utilstrækkeligt.
- At der ikke er noget krav om, at der skal være en info-mappe.
- At klager ikke informerede indklagede under opholdet om, at servicet var mangelfuld, men alene at det var beskidt.
- At de manglende terrassemøbler skyldtes, at klagers ophold fandt sted i februar. Det er kutyme i både Danmark og Norge, at terrassemøbler tages ind i vinterhalvåret. Dette er også tilfældet her.
- At klager efter opholdet gjorde opmærksom på støjgenerne, hvorfor indklagede har tilbudt yderligere 3.105 kr. i kompensation før klagesagens indbringelse.



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 indklagede ikke havde givet klager tilstrækkelige oplysninger til at finde vej til feriehuset og nøgleboksen. Ligeledes havde indklagede heller ikke givet klager oplysning om tilgængeligheden i området og de daglige sprængninger i fjeldet og den deraf følgende støj. Desuden var servicet beskidt, og brændet så vådt, at det ikke kunne antænde. Klager har for disse mangler krav på et forholdsmæssigt afslag i lejebeløbet.

For så vidt angår de manglende terrassemøbler og den manglende info-mappe er disse forhold ikke tilsikret af indklagede og udgør derfor ikke mangler. De øvrige forhold, som klager har forklaret om, er henholdsvis mangler af beskeden karakter, f.eks. manglende pejsesæt, og forhold, der ikke udgør retligt relevante mangler, f.eks. manglende toiletrulleholder og manglende aftagning af prisskilt på en lanterne.

For de fundne mangler fastsætter ankenævnet en compensation. Denne compensation fastsættes skønsomt og kan passende fastsættes til 5.000 kr., svarende til ca. 26 % af lejebeløbet som tilbudt af indklagede inden klagesagens indbringelse.

Klager får derfor ikke medhold i klagen ud over det beløb, indklagede allerede før klagesagens indbringelse har tilbudt klager. Klagegebyret tilbagebetales derfor ikke.

Ankenævnet træffer herefter følgende

## **AFGØRELSE**

Indklagede skal – hvis det ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 5.000 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 6. december 2023.

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef