



København den 19. juni 2024

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Sikkerhedspakke. Manglende lægeerklæring. Manglende rengøring. Mange fejl og mangler i hele huset, bænkebidere i køkken og bad, klager måtte selv købe div. køkkenredskaber, gyngesvings i haven var defekt, familien blev syg under opholdet.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer
Thorkild Carøe, feriehusudlejer



København den 19. juni 2024

| | |
|----------------------------------|---|
| Aftalen vedrører | Leje af feriehus beliggende: 6960 Hvide Sande |
| Aftaledato | Den 28. juli 2023 |
| Lejeperiode | Den 30. september 2023 til den 11. oktober 2023 |
| Klage indgivet til nævnet | Den 30. november 2023 |
| Reklameret til indklagede | Den 1. oktober 2023 |
| Pris | 1.096 euro |

Kort sagsfremstilling

Klager opdagede efter sin ankomst til feriehuset mange mangler, som dagen efter blev meddelt indklagede telefonisk, og efterfølgende sendte klager billeder af manglerne til indklagede. Fejl og mangler var bl.a.:

Manglende rengøring, spindelvæv på bjælker, i loftet, bag fjernsynet og på fodlister, beskidt toiletbørste (klager købte selv en ny), krummer i fryser og køkkenskuffer, defekte pander (som blev erstattet), beskidte topmadrasser (som blev erstattet), gulvbrædder i et soveværelse gav sig og knirkede, beskidte vinduer, skimmel ved flere vinduer, ingen gulvvarme som angivet i annonceringen, ridser i vægge og fliser på badeværelset, der stod affald/skrot udenfor ved siden af varmepumpen, gynges i haven var defekt og meget mere.

Klagers mand blev syg den 1. oktober 2023 og fik den 5. oktober 2023 konstateret lungebetændelse.

Klager afbrød opholdet den 9. oktober 2023 på grund af sygdom og mangler ved feriehuset, hvilket samme dag blev meddelt indklagede både telefonisk og skriftligt.

Den 11. oktober 2023 sendte klager mail til indklagede med krav om betaling af 636,41 euro på grund af afbrudt ferie, refusion for køb af køkkenudstyr og manglende service m.v.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale leje for seks dage à 99,64 euro = 597,84 euro, plus refusion for udgifter til diverse køb af køkkenudstyr og medicin, 38,57 euro, i alt 636,41 euro.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager at refundere forbrugsomkostningerne på 41,05 euro.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført, at indklagede kun leverede én topmadras – ikke to. Rengøringen den 2. oktober 2023 varede kun 40 minutter og omfattede ikke alle de punkter, som klager den 1. oktober 2023 havde meddelt indklagede. Klager forsøgte den 1. oktober 2023 af køre til flere af indklagedes "Service-Point", men ingen var åbne. Først senere samme dag fik klager lukketiderne bekræftet af indklagedes hotline. Klager mener ikke, at rengøringen er foretaget inden for 24 timer.

Med hensyn til en lægeerklæring har klager den 30. november 2023 meddelt indklagede, at diagnosen på lægemiddelpakningen er nok som bevis for sygdommen. Dette er angiveligt blevet bekræftet telefonisk af



København den 19. juni 2024

nogle af indklagedes medarbejdere. Lægeseekretæren hos lægen i Hvide Sande har også bekræftet, at pakningen er nok dokumentation for sygdommen.

Indklagede har navnlig anført, at indklagede den 2. oktober 2023 har udført rengøring, leveret nye madrasser og pander. Indklagede har først hørt fra klager igen efter dennes afrejse. Da klager har tilkøbt en sikkerhedspakke, vil indklagede refundere de ikke udnyttede nætter, når klager har fremsendt en lægeattest til indklagede.

Indklagede har undersøgt de samtaler, som klager henviser, men idet klager ikke har givet samtykke til, at samtalerne måtte optages, kan indklagede ikke finde ud af, hvilke medarbejdere klager måtte have talt med om dokumentation for sygdom.



København den 19. juni 2024

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.

Klager har ikke opfyldt kravene for at anvende **indklagedes forsikringspakke** ("Sicherheitspaket"), idet der ikke er fremsendt en lægeerklæring som dokumentation for sygdom, jf. punkt 5.1.2.

For så vidt angår **rengøringsmanglerne** finder ankenævnet, at klager reklamerede over rengøringstilstanden den 1. oktober 2023, og at rengøring blev foretaget den 2. oktober 2023. Dette anser ankenævnet for at være inden for rimelig tid i lyset af de dokumenterede rengøringsmangler, jf. punkt 11.4 i lejebetingselserne, hvorefter klager har pligt til at indrømme indklagede en frist for afhjælpning inden for rimelig tid. Klager har ikke dokumenteret, at rengøringsmanglerne fortsat var til stede efter indklagedes afhjælpning.

Vedrørende **klagers diverse anskaffelser til huset** finder ankenævnet, at disse anskaffelser skete på klagers eget initiativ og ikke efter aftale med indklagede. Det fremgår af sagen, at klager henvendte sig til indklagede den 1. oktober 2023 med en klage over rengøringsstandard, beskidte madrasser og ødelagte stegepander. De beskidte madrasser og ødelagte stegepander blev erstattet den 2. oktober 2023. Det er ikke af klager godtgjort, at de effekter, klager indkøbte henholdsvis den 30. september 2023 og den 3. oktober 2023, indgik i henvendelsen til indklagede og kan dermed ikke antages at være aftalt med denne. Udgiften til disse anskaffelser må derfor afholdes af klager selv.

For så vidt angår **de øvrige mangler** anført af klager er det ikke godtgjort, at disse blev anmeldt til indklagede under opholdet i feriehuset. Dermed har indklagede ikke haft mulighed for at afhjælpe manglerne, jf. punkt 11 i lejebetingselserne.

Klager får derfor ikke medhold.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 19. juni 2024.

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef