



København den 12. maj 2021

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Klager pålagt af indklagede at betale ekstraomkostninger.

Ankenævnets kompetence.

Nævnets sammensætning

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Thorkild Carøe, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 4736 Karrebæksminde
Aftaledato	Den 21. april 2020
Lejeperiode	Den 5. juni 2020 til den 12. juni 2020
Klage indgivet til nævnet	Den 6. oktober 2020
Reklameret til indklagede	Den 25. juni 2020
Pris	4.300,00 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren erfarede i løbet af sit ophold i det omhandlede feriehus, at det var fuld af myrer. Klageren ringede til indklagede for at reklamere over dette, men oplyste i samme forbindelse, at indklagede ikke kunne komme til at sprøjte indendørs, da klageren havde en baby med.

Indklagedes medarbejder mødte efterfølgende på et ikke nærmere angivet tidspunkt og uden forudgående aftale op ved feriehuset for at foretage afhjælpning, men blev imidlertid af klageren nægtet indendørs adgang, hvorfor indklagede i stedet forsøgte at afhjælpe problemet med myrerne på feriehusets udendørsarealer.

Klageren forlod på afrejsedagen den 12. juni 2020 feriehuset kl. 14.20, hvilket var 20 minutter senere end det aftalte. I e-mail af den 25. juni 2020 oplyste indklagede endvidere klageren, at feriehuset var blevet efterladt med personlige effekter og manglende rengøring.

I e-mail af samme dato informerede indklagede derudover klageren om, at klageren ville blive pålagt at betale udgifterne i forbindelse med det lokale opsyns udkald til feriehuset. Indklagede havde i den forbindelse opgjort sit krav til 1.342,32 kr., som indklagede omregnede til el-enheder, for derefter at opkræve beløbet via forbrugsafregningen. Indklagede oplyste endvidere, at klageren var blevet tildelt karantæne fra at leje indklagedes ferieboliger på et år, regnet fra den 18. juni 2020.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår indklagede forpligtet til at frafalde sit krav om betaling af bøde og ekstraregning.

Klageren gør gældende, at det omhandlede feriehus var fuld af myrer, hvorfor hun bad indklagede tage hånd om dette problem. Dog uden at sprøjte indendørs, da klageren havde en baby med. Da indklagede imidlertid uanmeldt mødte op, skete dette på et særdeles ubelejligt tidspunkt, da klagerens baby var ved at blive lagt til at sove. Desuden havde klageren netop været rundt i huset for at fange myrer, hvorfor hun kun kunne fremvise en karklud fuld af døde myrer fra den samme morgen, som hun tilbød indklagedes lokale opsyn at vise.

Klageren gør endvidere gældende, at den af hende foretagne slutrengøring ikke var mangelfuld, da hun ved afrejse havde rengjort alt meget grundigt. Denne rengøring havde taget lidt længere tid end planlagt, hvorfor klageren først havde forladt lejemålet 15-20 minutter efter aftalt tidspunkt.



København den 12. maj 2021

For så vidt angår køleskabet medgiver klageren, at der hang en lugt ved det, men at den var der allerede ved lejemålets begyndelse, og at det under slutrengøringen ikke var muligt at få lugten ud.

Endvidere havde klageren i forbindelse med sin afrejse glemt et håndklæde, en bidering og forme i fryseren, men derudover havde alle de af indklagede fundne effekter allerede været til stede ved klagerens overtagelse af lejemålet. Klageren har tidligere glemt personlige genstande i andre af indklagedes lejemål, uden dette har ført til problemer.

Hvad angår indklagedes påstand om klagerens ukorrekte håndtering af affald gør klageren gældende, at problemet blev løst, hvorfor hun ingen grund ser til at gøre mere ved dette.

Endelig gør klageren gældende, at hun kun vil betale for den el, hun reelt har brugt under sit ophold, hvorfor hun anmoder indklagede om at ændre sin afgørelse, således at den af indklagede pålagte bøde ikke omregnes til elforbrug.

Indklagede har indledningsvis stillet sig tvivlende over for, om ankenævnet er kompetent til at behandle sagen.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse afkrævet klageren at betale for udgifter relateret til indklagedes lokale opsyns udkald til feriehuset, i alt 1.342,32 kr., beregnet som 6 timer á 167,40 kr. samt 2 x 48 km á 3,52 kr.

Indklagede gør gældende, at indklagede forsøgte at foretage afhjælpning med hensyn til forekomsten af myrer i og uden for feriehuset, men at klageren ikke ville lade det lokale opsyn komme indenfor i feriehuset, hvorved klageren havde afvist at modtage afhjælpning, og hvorfor klageren havde spildt indklagedes tid. Indklagede henviser i den forbindelse til sine lejebetingelser, hvoraf det fremgår at "Det skal accepteres, at der under opholdet kan forekomme besøg af xxxxxx's lokale opsyn for udbedring af fejl og mangler...".

Indklagede gør endvidere i e-mail af den 25. juni 2020 gældende, at klageren på afrejsedagen skulle have forladt feriehuset kl.14.00, men at det lokale opsyn ikke kunne komme ind før efter kl.14.20, samt at klageren havde efterladt feriehuset med glemte personlige effekter, samt at den foretagne rengøring havde været mangelfuld.

Indklagede gør i den forbindelse gældende, at køleskabet lugtede kraftigt af fisk.

Hvad affald angår gør indklagede gældende, at klageren havde efterladt pap ved siden af affaldsspandene, som i øvrigt var blevet fyldt med bleer, der ikke var pakket ind, men at indklagede havde fundet en løsning med renovationselskabet.

Endelig gør indklagede gældende, at den pålagte opkrævning på 1.342,32 kr. ikke er en bøde, men angår dels betaling af omkostninger i forbindelse med det lokales tilsyns forsøg på afhjælpning af problemet med myrerne, men hvor klageren ikke ville lukke det lokale opsyn indenfor, samt dels angår det lokale tilsyns tilkald i forbindelse med udførelsen af yderligere rengøring efter klagerens afrejse. Hver af disse to begivenheder dækker derfor en omkostning på 3 arbejdstimer á 167,40 kr. samt 2 x 24 kilometers kørsel á 3,52 kr., i alt 671,16 kr. pr. begivenhed, sammenlagt total 1.342,32 kr. Af indklagedes e-mail af den 7. september 2020 fremgår, at opkrævningen var blevet vedtaget af en enig bestyrelse, ligesom det i indklagedes svarskrift fremgår, at den nævnte fremgangsmåde med omregning til el-enheder blev gjort af administrative grunde, for bl.a. at lette ekspeditionen for klageren.



København den 12. maj 2021

Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag, deriblandt en videofil
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 12. maj 2021

Ankenævnets bemærkninger

Indledningsvis bemærkes det, at foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i nævnets afgørelse.

Derudover bemærkes det, at ankenævnet er kompetent til at behandle klagesagen, jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 2, stk.1, og 3, jf. § 3, stk.3.

Ankenævnet lægger som udgangspunkt til grund, at klageren reklamerede til indklagede over myreinvasion i feriehuset med henblik på, at indklagede skulle foretage afhjælpning.

Det lægges endvidere som uomtvistet til grund, at klageren i forbindelse med henvendelsen til indklagede vedrørende myreproblemet havde frabedt sig, at der blev sprøjtet inden døre, og at der ikke blev aftalt et tidspunkt for, hvornår indklagede skulle foretage afhjælpningen.

Herefter fremgår det af sagens oplysninger, at indklagede valgte at sende den medarbejder, der skulle foretage afhjælpningen, til feriehuset uden forudgående varsel eller aftale.

Ankenævnet finder, at klageren som følge af det manglende varsel har været berettiget til at afvise at give indklagedes medarbejder adgang til feriehuset, og at indklagede under disse omstændigheder selv må bære risikoen for, at kørslen eventuelt måtte anses for at have været forgæves. I den forbindelse skal det tillige bemærkes, at indklagede som anført allerede på forhånd var bekendt med, at klageren ikke ønskede, at der blev sprøjtet for myrerne inden døre.

Herefter finder ankenævnet ikke, at indklagedes krav om erstatning for afhjælpningsbesøget er berettiget.

Ankenævnet finder på baggrund af de foreliggende oplysninger og dokumentation endvidere ikke, at indklagedes krav om erstatning for udgifter til yderligere rengøring kan anses for at være berettiget.

Som følge af det anførte tages klagen til følge.

Indklagede skal derfor frafalde sit krav mod klageren om betaling af 1.342,32 kr. Det følger endvidere heraf, at klageren skal have tilbagebetalt sit depositum, fratrukket det reelle elforbrug.

Klageren får medhold i klagen, hvorfor ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 300,00 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 8.000,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 93 af 16. januar 2019 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.



København den 12. maj 2021

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Indklagede skal frafalde sit krav på 1.342,32 kr. mod klageren og inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale klagerens depositum fratrukket klagerens reelle elforbrug.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 300,00 kr. til klageren.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 8.000,00 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 12. maj 2021

P.G. Jensen
Formand

Jan C.F. Jørgensen
Sekretariatschef