



København den 19. juni 2024

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Manglende/ubrugelig pool.

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Daniel Sylvester-Hvid, feriehusudlejer  
Pernille Lydolph, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 19. juni 2024

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 3730 Nexø
<b>Aftaledato</b>	Den 12. december 2022
<b>Lejeperiode</b>	Den 14. oktober 2023 til den 21. oktober 2023
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 14. oktober 2023
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 5. december 2023
<b>Pris</b>	22.107 kr.

### **Kort sagsfremstilling**

Klager ankom til feriehuset lørdag den 14. oktober 2023. I feriehuset lå en seddel fra poolservicefirmaet, der oplyste, at pool og spa ikke var blevet serviceret inden ankomst, og at anvendelse af disse derfor var på eget ansvar. Klager valgte af sikkerhedsmæssige årsager at lade være med at anvende hverken pool eller spa.

Samme dag kontaktede klager indklagedes lokalkontor, der oplyste, at man var klar over problemet. Det blev samtidig oplyst, at der ville komme en pool tekniker om tirsdagen den 17. oktober 2023 for at foretage service af pool og spa.

Mandag den 16. oktober 2023 kontaktede klager igen indklagedes lokalkontor med henblik på at tale med en overordnet ansat om serviceniveauet på lokalkontoret. Den overordnede medarbejder var ikke tilgængelig på dette tidspunkt. Efter klagers opfattelse krævede det en indsats for at få en overordnet medarbejder fra indklagedes lokalkontor til at kontakte klager. Også ved denne samtale blev klager lovet, at en pool tekniker ville ankomme den følgende dag og udføre service, så poolen på forsvarlig vis ville kunne anvendes.

Tirsdag den 17. oktober 2023 var klager på tur med sin familie i området. Ved tilbagekomst til feriehuset om eftermiddagen kunne klager konstatere, at der *ikke* var udført service på poolen, og at den derfor fortsat ikke kunne anvendes. Klager forsøgte straks at kontakte indklagedes lokalkontor, men sad fast i en telefonkø i en time, hvorefter klager opgav.

Pool og spa blev ikke serviceret under opholdet.

### **Parternes krav**

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 50 % af lejen og give 500 kr. i nedslag i prisen for en slutrengøring. Klager har desuden anmodet om tilbagebetaling af udgiften til forbrug med 2.025 kr., idet dette beløb må antages i hovedsagen at dække opvarmning af poolen, som ikke kunne anvendes.

**Indklagede** har både før og under klagesagen tilbudt og fastholdt en kompensation på 6.800 kr., svarende til ca. 30% af lejeprisen.

### **Parternes begrundelser**

**Klager** har navnlig anført:



København den 19. juni 2024

- At klager anser en utilgængelig pool i et poolhus for at være en betydelig mangel. Klager tilføjer, at især de medrejsende børn var skuffede over den utilgængelige pool.
- At den manglende servicering af poolen var kendt i god tid før klagers ankomst. Klager mener, at indklagedes lokalkontor burde have afhjulpet problemet eller have omplaceret klager til et andet hus med en funktionel pool.
- At et nedslag i prisen for en slutrengøring ønskes, idet klager ikke har benyttet poolen og poolområdet under opholdet. Dermed er der mindre at gøre rent efterfølgende.
- At klager har betalt 2.025 kr. i forbrug, og at en del heraf må være forbrug vedrørende opvarmning af poolen, som ikke kunne benyttes.

**Indklagede** har navnlig anført:

- At det erkendes, at poolen ikke var tilgængelig for klager under opholdet, og at dette skyldes manglende servicering af poolen.
- At rengøringen af poolområdet i feriehuset udføres af et eksternt firma. Dette firma skal betales, uanset om en lejer har brugt poolen og poolområdet eller ej.
- At uenigheden alene består i en forskellig opfattelse af, hvad der er en passende kompensation for forholdet.



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.

Ankenævnet bemærker indledningsvis vedrørende klagers bemærkninger om **indklagedes adfærd**, at det ligger uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til disciplinære forhold. Ankenævnet kan ikke fastsætte bindende normer for god kundepleje, god kommunikationsskik eller lignende adfærdsmæssige normer for feriehusudlejerne.

Der er enighed mellem parterne om, at **pool og spa** ikke forsvarligt kunne anvendes under klagers ophold på grund af manglende service. Det fremgår af annonceringen, at der i feriehuset er en pool med målene 2,5m x 7m x 1,4m. Det forhold, at poolen var utilgængelig, er udtryk for en mangel. Forholdet – som var indklagede bekendt før lejeperiodens start - blev ikke afhjulpet trods flere henvendelser fra klager i lejeperioden, og klager har derfor krav på kompensation, som skønsmæssigt kan fastsættes til 11.000 kr., svarende til ca. 50 % af lejebeløbet.

Men hensyn til klagers krav om et **nedslag i prisen for slutrengøringen** finder ankenævnet, at det forhold at poolen – og dermed poolområdet - på grund af manglende service ikke kunne benyttes af klager i lejeperioden, medfører, at poolområdet ikke skal rengøres for klagers regning. Ankenævnet finder derfor, at slutrengøringsbeløbet skønsmæssigt og passende kan nedsættes med 500 kr.

Klager har anført, at klager har betalt 2.025 kr. i **forbrugsudgifter**, og at en del heraf må være forbrug vedrørende opvarmning af poolen, som ikke kunne benyttes. Indklagede har ikke imødegået denne oplysning. Ankenævnet finder derfor, at en del af denne forbrugsudgift må tilskrives opvarmning af poolen og skal tilbagebetales klager. Beløbet fastsættes skønsmæssigt til 1.000 kr.

Indklagede skal herefter tilbagebetale klager i alt 12.500 kr.

Klager får således delvist medhold.

Idet klager får delvist medhold, tilbagebetaler ankenævnet klagegebyret på 300 kr., jf. vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 30.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 413 af 4. april 2022 om gebyrer ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8, og vedtægter for Ankenævnet for Feriehusudlejning § 31.

Ankenævnet træffer herefter følgende

## **AFGØRELSE**

Indklagede skal – hvis dette ikke allerede er sket – inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen tilbagebetale 12.500 kr. til klager.

Ankenævnet for Feriehusudlejning tilbagebetaler klagegebyret på 300 kr. til klager.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.



København den 19. juni 2024

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 19. juni 2024.

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef