



København den 19. juni 2024

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Kloakproblemer

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

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



København den 19. juni 2024

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 6470 Sydals
Aftaledato	Den 27. marts 2023
Lejeperiode	Den 8. juli 2023 til den 15. juli 2023
Klage indgivet til nævnet	Den 3. november 2023
Reklameret til indklagede	Den 9. juli 2023
Pris	21.903 kr.

Kort sagsfremstilling

Klager ankom til feriehuset lørdag den 8. juli 2023. Kort efter ankomsten opdagede klager, at der var "dårligt afløb" fra det ene toilet. Ved sengetid opdagede klager og hans rejsefæller, at hele kloakken var tilstoppet. Dermed kunne hverken toiletter, badefaciliteter eller håndvaske anvendes.

Klager anmeldte ikke kloakproblemet samme aften, da det var sent. Den næste morgen anmeldte klager forholdet til indklagedes lokalkontor, der lovede at få gjort noget ved det. I løbet af dagen skete der imidlertid ikke noget, så klager rykkede omkring klokken 15.20. Endnu en gang blev klager forsikret om, at der ville blive gjort noget ved problemet. Da der ved 18-tiden stadig ikke var sket noget, ringede klager igen til indklagedes lokalkontor. Lokalkontoret var imidlertid lukket på dette tidspunkt, så telefonen blev ikke besvaret. Klager forsøgte ihærdigt at opnå en eller anden kontakt til indklagede og fik endelig en engelsktalende medarbejder i røret, der foranledigede kontakt til en lokal VVS-montør, der ringede klager op, men som først kunne komme den næste dag, dvs. mandag.

Mandag den 10. juli 2023 ankom en slamsuger, der løste det meste af problemet. Dog bestod visse småproblemer frem til tirsdag formiddag, og klager var optaget af problemstillingen frem til dette tidspunkt.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 1/3 af lejeprisen.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt og udbetalt klager 1.880 kr., udregnet som 20% af lejeprisen per dag, problemet bestod. Efter klagesagens indbringelse forhøjede indklagede dette tilbud med 3.285 kr. til i alt 5.165 kr., svarende til 23,5% af lejeprisen. Klager fandt dette tilbud utilstrækkeligt.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- At 8 voksne mennesker og 1 barn, der ikke har adgang til toilet og bad, er et stort problem, når det strækker sig fra lørdag eftermiddag til cirka mandag eftermiddag.
- Når problemets omfang tages i betragtning, burde indklagedes lokalkontor have handlet hurtigere.
- At klager oplever, at han har fået ødelagt 1/3 af sin ferie af dette problem. Derfor kræver han en kompensation på 1/3 af den totale pris.
- At et tilbud om kompensation bør gradueres efter alvorligheden af problemet eller manglen. Indklagede har blot tilbudt en standardkompensation.



København den 19. juni 2024

Indklagede har navnlig anført:

- At klager først anmeldte forholdet søndag morgen, og at problemet hovedsageligt blev løst indenfor lidt over et døgn fra dette tidspunkt.
- At den største del af forsinkelsen beroede på, at VVS-montøren først kunne komme til stede mandag.



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.

Det er godtgjort, at feriehuset ved klagers ankomst havde en tilstoppet hovedkloak, hvorved toiletter, badefaciliteter og håndvaske ikke kunne anvendes.

Klager opdagede forholdet sent på ankomstdagen og valgte derfor først at anmelde forholdet om morgenen på andendagen. Bedømmelsen af, hvorvidt indklagede har reageret inden for rimelig tid, løber derfor fra dette tidspunkt og skal tage forholdets alvor i betragtning. Ankenævnet finder, at en stoppet hovedkloak, som medfører, at ingen sanitære faciliteter kan anvendes i et feriehus beregnet til 12 personer og med 8 voksne beboere, er meget alvorlig og fordrer en meget hurtig reaktion fra indklagede.

Ankenævnet finder samlet set, at problemet burde være blevet løst samme dag, og da dette ikke skete, bør indklagede betale en kompensation for manglerne.

Denne kompensation fastsættes skønsmæssigt og kan passende fastsættes til de under klagesagen tilbudte 5.165 kr., svarende til ca. 23,5 % af lejebeløbet.

Klager får derfor delvist medhold.

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

Indklagede skal betale 1.250 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 5.165 kr. til klager.

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

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 1.250 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 19. juni 2024.

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef