



København den 1. februar 2024

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler. Afhjælpningsret og -pligt.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Rosalia Fenger, feriehusudlejer
Pernille Lydolph, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 1. februar 2024

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 6857 Blåvand
Aftaledato	Den 24. juni 2023
Lejeperiode	Den 15. juli 2023 til den 22. juli 2023
Klage indgivet til nævnet	Den 22. august 2023
Reklameret til indklagede	Den 15. juli 2023
Pris	3.239 euro

Kort sagsfremstilling

Da klager ankom til feriehuset den 15. juli 2023 kl. 16.15, opdagede han, at huset ikke var ordentligt rengjort. Klager henvendte sig samme dag omkring kl. 16.30 til indklagede, som ca. kl. 17.15 sendte en rengøringsmedhjælper til feriehuset, der sammen med klager og dennes medrejsende gjorde rent til ca. kl. 20.00. Klager fortsatte næste dag selv rengøringen for at opnå et for ham tilfredsstillende (hygiejnisk) hus.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 925,40 euro, hvilket svarer til to dages leje.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager 174 euro, svarende til prisen for en slutrengøring. Indklagede har opretholdt tilbuddet under klagesagen. Klager har afvist dette tilbud.

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført, at når man betaler over 3.000 euro for et hus, forventer man, at huset og rengøringen er i orden. Klager og dennes medrejsende måtte selv hjælpe med rengøringen, da indklagede åbenbart ikke havde flere rengøringsfolk. Klager måtte også selv skifte støvsugerposen og filtre i støvsugeren. Derudover finder klager, at indklagedes service og opførsel – både på kontoret og i skrift – var nedladende.

Indklagede har navnlig anført, at lejer er forpligtet til at give indklagede en rimelig frist til udbedring af eventuelle mangler. Dette er sket, da indklagede på ankomstdagen sendte en rengøringsperson til feriehuset. Derudover har indklagede pr. kulance tilbudt klager 174 euro som kompensation.



København den 1. februar 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 led af rengøringsmangler. Klager har dog ikke ved sin beskrivelse og den medsendte billeddokumentation godtgjort, at feriehuset fremstod "uhygiejnisk".

Indklagede sendte ca. en time efter klagers henvendelse en rengøringsmedarbejder til feriehuset i ca. 3 timer. Indklagede iværksatte således afhjælpningsforanstaltninger inden for rimelig tid. At klager valgte både under afhjælpningen og efterfølgende selv at gøre rent, så standarden levede op til hans krav, ændrer ikke ved, at indklagede foretog afhjælpning inden for rimelig tid.

Hertil kommer, at indklagede pr. kulance før klagesagens indbringelse har tilbudt klager at refundere 174 euro, svarende til prisen for slutrengøringen.

Klager får derfor ikke medhold.

Ankenævnet bemærker, at disciplinære forhold, herunder niveauet af service og ansattes adfærd, ligger uden for nævnets kompetence.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 1. februar 2024

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef