

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0833 - Klage over ophold i feriebolig

Sagsfremstilling:

Klager havde booket et feriehus hos indklagede i perioden 21. juli til den 28. juli 2018. Feriehuset var beliggende i et feriecenter på Bornholm.

Klager ankom sent lørdag aften pga. en færgeforsinkelse. Da klager ankom til det lejede feriehus blev klager hurtigt skuffet over husets tilstand.

Det første som mødte klager, da klager åbnede døren var ifølge klager en grim lugt af mug/fugtighed/sødlighed/råddenskab.

Huset var meget dårlig rengjort, og klager opdagede småkryb og billederne stemte ikke overens med billederne vist på internettet.

Det var meget beskidt og meget gammelt. Nedslidte møbler. På terrassen var der ukrudt overalt og udendørs stole og bord var også nedslidte med gammelt støv og fugleskidt.

Klager begyndte med det samme at vaske soveværelserne overfladisk, før klager orkede tanken om at lægge sig. Klager lagde eget lagen og pudetræk på sengene, og klager og dennes selskab havde alle egne soveposer.

Flere i klagers selskab sov dårligt om natten, da deres hud kløede.

Om morgenen da klager og dennes selskab vågnede, så de noget savsmulds lignende på deres lagner og der var sorte prikker både på madras og træværk rundt sengen.

Klager tænkte herefter ikke nærmere over dette og fortsatte med at vaske væggene rundt om sengen og luftede lagen, puder og soveposer.

I køkkenet ved bænken var der også savsmulds lignende ting, som klager tørrede væk. Det (de savsmulds lignende ting) faldt ned fra listerne i loftet. Der gik også myrer henover loftet i stuen.

Både i køkkenet og i soveværelset kom de savsmulds lignende ting tilbage efter hver gang klager tørrede det op.

Klager klagede over dette til stedets reception efter 2 dages ophold.

Receptionen oplyste, at de ville sprøjte, mens klager var ude. Dette resulterede i, at der kom mere "savsmuld" på overfladerne. Alle i klagers selskab sov dårligt alle nætter pga. kløe.

Yderligere var der mug på badeværelset, og der var tit koldt vand i brusebadet. Internettet fungerede særdeles dårligt med nogle få minutters adgang dagligt.

Klager klagede også over internettet og receptionen restartede nettet uden, at det blev bedre. Fjernsynet virkede også kun i perioder.

Den lugt, som havde mødt klager ved ankomsten, mødte klager hver aften, når klager kom hjem fra sightseeing. Det var godt vejr under hele opholdet og klager gennemførte derfor ferien trods det, at det var ubehageligt inde i feriehuset.

Klager havde vedlagt billeder fra feriehuset.

Ved klagers afrejse blev alle medbragte lagener, pudebetræk og soveposer kastet i en affaldscontainer, da klager var bange for at der kunne være væggelus.

Klagers bemærkninger:

Alt i alt var der efter klagers opfattelse tale om et ubehageligt ophold, som sled på alle i klagers selskab. Den ene af personerne i klagers selskab led af alvorlig KOL – og forholdene i feriehuset var ikke gode for denne type sygdom.

Klager fandt, at klager, pga. af husets tilstand og de nævnte mangler burde have returneret det samlede beløb, som klager betalte for at leje huset, i alt kr. 9.765,-.

Klager havde flere gange ferieret på Bornholm, men havde aldrig oplevet noget så hæsligt. Klager havde også familiemedlemmer boende på Bornholm og disse blev også forfærdede over billederne, som klager tog af feriehuset.

Klager henviste til, at hvis man kiggede på anmeldelser af ferieboligerne i indklagedes feriecenter, så havde flere gæster klaget over de samme forhold, som klager.

Klager vedlagde udskrift af en række anmeldelser af indklagedes feriecenter.

For så vidt angik indklagedes bemærkninger til klage, havde klager følgende bemærkninger:

Vedr.: Påstået manglede klage til receptionen/indklagede under opholdet

Klager anførte, at det ikke var korrekt, at klager først tog kontakt til receptionen 3-4 dage efter ankomst. Klager tog kontakt dagen efter ankomst vedr. internet-koden. Klager var sikker herpå, da klager har en teenager på 15 år, og de fleste teenagere vil helst have internet hurtigst muligt, Derfor kunne klager ikke vente 3-4 dage med at tage kontakt. Dagen efter klagede klager over en dårlig internetforbindelse. Indklagede genstartede forbindelsen, hvilket ikke hjalp. Internetforbindelsen var dårlig under hele ferien.

Udover, at klager under opholdet klagede over dårligt internet og dårlig tv-forbindelse, så klagede klager også over «vægdyrene» og døde insekter i soveværelserne og flere andre steder i huset. »Dyre-problemmet» var den primære anledning til, at klager indgav en klage.

Klager undrede sig over, om indklagede mente, at klager skulle have klaget endnu mere? Klager var ikke den, som brød sig om at klage, og klager var af den opfattelse, at når der var klaget, så burde de ting, som der var klaget over ordnes fra udlejers side, og efterfølgende burde udlejer undersøge og være interesseret nok, til at følge op og spørge gæsten, om de påklagede ting havde forbedret sig.

Klager havde i sit svar på indklagedes bemærkninger refereret en række klager fra andre personer, som havde boet i indklagedes feriehus.

Vedr.: Lugt i huset

Klager fastholdt, at der var dårlig lugt i huset og at der tillige var dårligt rengjort. Klager vaskede hele huset dagen efter ankomsten. Klager havde fsva. lugten refereret klager fra en række andre personer, som havde boet i indklagedes feriehus.

Vedr.: Nedslidte møbler

Klager fastholdt, at både møblerne inde i huset og på terrassen var nedslidte. Klager bemærkede, at indklagede ikke havde kommenteret de billeder, som klager havde taget heraf. Klager havde også for så vidt angik dette forhold refereret klager fra en række andre personer, som havde boet i indklagedes feriehus.

Vedr.: Ukrudt

Klager fastholdt, at der ikke var klippet græs, hverken rundt om huset eller på/ved terrassen.

Buskene nåede op til soveværelsesvinduerne både ved klagers hus og huset foran. På huset foran camouflerede mange af buskene ifølge klager den rådne karm. Klager havde også vedrørende dette forhold refereret klager fra en række andre personer, som havde boet i indklagedes feriehus.

Vedr.: Sen henvendelse til Ankenævnet

For så vidt angik indklagedes bemærkninger om, at klager først henvendte sig til Ankenævnet 13. sept. 2018. – 2 mdr. efter opholdet, så anførte klager, at klager før dette havde sendt en klage til en adresse i Slagelse, som kom op, da klager søgte på indklagedes feriecenter. Men klager fik aldrig svar herfra, hvorefter klager indgav en klage til Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager ønskede hele lejebeløbet kr. 9.765,- tilbagebetalt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede anførte, at indklagede selv var med klager i huset ved ankomst, da huset om natten kunne være svært at finde. Klager og indklagede gennemgik sammen huset. Klager erklærede at alt var i orden og flyttede ind.

Klager fik ifølge indklagede samtidig besked på, at hvis der opstod problemer, kunne klager henvende sig næste morgen i receptionen, hvor klager ville få hjælp.

Indklagede passede receptionen i hele perioden, mens klager boede i feriehuset. Klagers eneste besøg i receptionen var 3-4 dage efter ankomsten og vedrørte internettet og dets kode - intet andet.

Der var ifølge indklagede ingen klager fra klager under opholdet, hverken mundtlige eller skriftlige.

Indklagede oplyste yderligere, at der efterfølgende ikke var modtaget skriftlige klager fra klager hos hverken Booking.com (hvor igennem huset blev lejet) eller hos indklagede.

Indklagede havde i den forbindelse henvist til punkt 7 og 9 i indklagedes lejevilkår, som også var vedhæftet klagen.

Ifølge indklagede er der, når indklagede læser klagers beskrivelse, flere ting, som ikke svarer til virkeligheden.

Indklagede undrede sig således over, at klager hævdede, at der mødte klager en speciel lugt, og at der var dårligt rengjort, når klager, ifølge indklagede, sagde det modsatte til indklagede, da klager modtog nøglen til huset.

For så vidt angik de påståede nedslidte møbler, så oplyste indklagede, at der var et spisebord med 6 stole, en sofagrube i mørkt læder med en 2 og 3 pers. londonsofa. Alle møbler var ifølge indklagede af nyere dato og ikke nedslidte. Klager havde således ikke heller vedlagt billeder af dette.

Mht. ukrudt, så havde huset en stor træterrasse. Omkring huset var der klipper med græs og buske. Huset lå på naturgrund i naturen og det vil sige, der kunne også forekomme angreb af insekter.

Der er ifølge indklagede i dennes vilkår taget forbehold for dette.

Indklagede anførte, at der var mug på badeværelset. Dette fremgik imidlertid ikke af de vedlagte billeder.

Klager henviste til en bänk i køkkenet. En sådan bänk fandtes, ifølge indklagede, ikke i køkkenet.

Huset havde egen varmtvandsbeholder. Her var kapaciteten stor, men alligevel begrænset.

Klager anførte, at klager foretog opkald til firmatelefon, som var optaget eller i uorden hele tiden, hvilket ifølge indklagede ikke var korrekt. Klager havde firmatelefonen på sig døgnet rundt.

Indklagede fandt det – hvis ovenfor anførte klagepunkter var korrekte - besynderligt, at klager ikke straks under opholdet klagede til feriecenteret, eller under opholdet klagede til Booking.com, hvor klager havde købt opholdet, eller skrev en anmeldelse til Booking.com efterfølgende.

Klager valgte i stedet at henvende sig til Ankenævnet den 13. sept. - 2 mdr. efter opholdet, hvor ingen kunne ændre på tingenes tilstand.

Indklagede oplyste, at huset havde været brugt både før og efter kundens ophold uden problemer.

Indklagede fandt ikke, at klager havde krav på tilbagebetaling af lejebeløbet.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav klager medhold.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Ankenævnet fandt det, efter klagers oplysninger om forholdene, som støttedes af de fremsendte billeder af feriehuset, dokumenteret, at der var mangler ved feriehuset.

Da klager uanset dette boede i huset i hele den aftalte periode, fandt Nævnet, at klager alene havde krav på, at få et forholdsmæssigt afslag i betalingen.

Efter en konkret vurdering af de dokumenterede mangler fandt Ankenævnet, at klager havde krav på en godtgørelse svarende til 30 pct. af det betalte lejebeløb, dvs. en godtgørelse på 0,3 x kr. 9.765,- = kr. 2.929,50,-.

Afgørelse af 26. februar 2019