

Ankenævnets Journal nr.: 2019-0473 – Mangler ved ophold

Sagsfremstilling

Klager havde i perioden den 9. juli 2019 til den 14. juli 2019 lejet en lejlighed i indklagedes feriecenter.

Prisen for overnatning i den anførte periode var på kr. 6.575,-.

Klager fandt imidlertid, at der var en række mangler ved den lejede lejlighed.

Det drejede sig ifølge klager om følgende:

- Lejligheden var generelt misvedligeholdt
- Der var defekte lamper og defekt og slidt inventar
- Rengøringen var mangelfuld
- Manglende pære over køkkenvans
- Køkkenlåge faldt halvt af, når man åbnede denne, og skulle sættes på plads, hver gang den havde været åbnet.
- Dårlig lugt fra køkkenskabe og service
- Udemøbler – hvide stole – var sorte af ælde og snavs
- Dørmåtten var gennemhullet og hårene faldt af og blev slæbt med ind i lejligheden.
- I soveværelserne var der defekte pærer og en ødelagt lampe
- På toilettet var der en ødelagt vindueshaspe
- I stuen var ikke satellit-tv og intet virkede og tæppet i stuen var "levende"

Klager har vedlagt en række billeder som dokumentation for de anførte mangler.

Klager har overfor indklagede – både under opholdet og efterfølgende på skrift – fremført de anførte klagepunkter og fremsat ønske om at få et afslag i prisen svarende til 50 pct.

Klagers bemærkninger

Klager har oplyst, at klager først kunne få fat på indklagedes indehaver på 2. dagen, da indklagedes reception havde begrænsede åbningstider.

Klager fremlagde her en række med klagepunkter, men nåede, ifølge klager, ikke længere end til manglende elpærer, ødelagte lamper og fatninger samt den nævnte skabslåge, der var ved at falde af. Ifølge klager blev klager ikke – som oplyst af indklagede - tilbudt omplacering.

Klager følte sig efter samtalen med indklagedes indehaver "overløbet", og tog derfor på den 4. dag under opholdet sin mand med op til indklagedes indehaver. Her pointerede klagers mand de anførte klagepunkter, men blev, ifølge klager, afvist af indklagede, som ifølge klager anførte, at klager havde fået huset meget billigt. Klagers mand oplyste her, at han i kraft af sit arbejde kendte sine rettigheder og at, hvis ikke parterne kunne finde en kompensation for de anførte mangler, ville klager gå videre med sagen.

I forbindelse med klagers afrejse klagede klagers mand på ny over de anførte forhold og bad om kompensation, hvilket blev afvist af indklagedes indehaver.

Klager har henvist til, at indklagede har en række dårlige anmeldelser på Trustpilot og Tripadvisor, og klager har vedhæftet links til disse anmeldelser.

Klager har for så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klagers mand skulle have forsøgt at lægge pres på indklagede ved at oplyse hvor han arbejdede anført, at klagers mand blot overfor indklagede nævnte, at klagers mand er bekendt med, at der er lovgivning på området, og at der ville blive fulgt op med en skriftlig klage, hvis ikke parterne kunne nå til enighed om et afslag. Klager finder ikke, at dette på nogen måde kan tolkes som en trussel.

Klager fremsatte krav på afslag svarende til halvdelen af det, der blev betalt for lejen af lejligheden, dvs. et afslag på kr. 3.287,50,-.

Indklagedes bemærkninger

Indklagede bekræfter, at klager på 2.dagen for klagers ophold kom op i indklagedes reception og talte med indklagede (indehaveren). Ifølge indklagede sagde klager ved denne lejlighed, at alt var i orden, men at klager manglede et par elpærer. Disse fik klager udleveret.

Efterfølgende oplyste klager, at der var et problem med det ene køkkenskab, idet lågen hang ved køkkenvasken. Ifølge indklagede spurgte indklagede om, hvor stort problemet var, og om klager ønskede en omplacering til en anden lejlighed i samme størrelse.

Klager svarede, ifølge indklagede, at det ikke var et problem, som klager ikke kunne leve med, blot klager ikke efterfølgende blev faktureret for disse skader. Dette bekræftede indklagede.

Ifølge indklagede anførte klager klart, at klager ønskede at blive boende i den pågældende lejlighed, da lejligheden havde en fantastisk udsigt. Klager nævnte, ifølge indklagede, intet om andre forhold.

Sidst på dagen på den næstsidste dag for klagers ophold - ca. 16 timer før afrejsen - kom klagers mand sammen med klager op til indklagede. Indklagede havde ikke set klagers mand før.

Indklagedes mand oplyste klart og utvetydigt, at han var ansat i Erhvervsstyrelsen, og hvis ikke indklagede gjorde, som han sagde, nemlig udbetalte ham kr. 3.287,50 straks, så vidste klager nok, hvordan han skulle gøre livet surt for indklagede.

Indklagede afviste klagers mand under henvisning til, at indklagede tidligere havde talt med klager. Indklagede henviste klagers mand til at sende en skriftlig klage, og indklagede gav udtryk for at indklagede betragtede klagers mands oplysning om hans stilling som et forsøg på at true sig til penge.

På selve afrejsedagen kom klagers mand igen for at afkræve indklagede det af klager ønskede afslag, men indklagede afviste ham.

Påstanden om, at der manglede rengøring, og at huset var nedslidt havde indtil dette tidspunkt ikke været fremført.

Den 15.07.2019 modtog indklagede en e-mail fra klagers mand sendt fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og med styrelsens afsendersignatur. I denne e-mail var anført de af klager under opholdet anførte krav om afslag.

Indklagede svarede samme dag og bad herunder om at få oplyst, hvordan klager var kommet frem til beløbet.

For så vidt angår billederne har indklagede anført, at det ikke er oplyst om, hvornår disse er taget. Indklagede har anført, at det på billederne kan ses, at klager har boet der i længere tid, idet der er termokande, vasketøj, kage på bordet m.m. Indklagede har på den baggrund anført, at indklagede ikke kan have ansvar overfor rande på skabe m.m.

Indklagede har anført, at skabsbillederne alle stammer fra samme skab (skabet under køkkenvasken), som indklagede mener, at der blev lavet en aftale med klager om. Indklagede har anført, at klager har flyttet opvaskemaskinen for at få et foto bag denne. Der er ifølge indklagede ikke snavset, men gulvet under maskinen er ikke lakerede, som resten af gulvene.

Indklagede kan ikke genkende klagers udsagn om, at gulvtæppet skulle være "levende". Skyggen stammer ifølge indklagede fra solen.

Billedet af hoveddøren, som mangler lidt maling, er udendørs.

Indklagede har anført, at indklagede klart beskriver indklagedes område/grund som naturgrund, hvor man ikke møder en velfriseret græsplæne. Havemøbler står udendørs og er ikke omfattet af slutrengøring, da regn og blæst kan forandre dette fra den ene time til den anden.

Billederne af lamperne kan ifølge indklagede ikke være fra indflytningen, da der på indflytningstidspunktet var elpærer alle steder.

Det er indklagedes opfattelse, at der blev lavet en aftale med klager om, at klager ville blive boende, trods vandskade på køkkenskab. Klager erklærede, ifølge indklagede, i vidners påhør, at der ikke var noget problem i dette.

Der blev ifølge indklagede også tilbudt erstatningsbolig, hvilket blev afslået.

Indklagede finder ikke, at klager har krav på afslag.

Nævnets bemærkninger

Ankenævnet finder, at klager på baggrund af de medsendte fotos har dokumenteret, at den lejede lejlighed samlet set var i så dårlig stand, at dette udgør en mangel ved det lejede.

Henset til parternes modstridende oplysninger herom finder Ankenævnet, at det ikke er godtgjort, at indklagede tilbød klager omplacering.

Nævnet bemærker, at klager først i slutningen af lejeperioden fremkom med samtlige klagepunkter, og at klager derved ikke gav indklagede reel mulighed for at afhjælpe manglerne.

ankenævnet

for hotel, restaurant og turisme

Nævnet finder på den anførte baggrund, at klager har krav på et afslag svarende til 20 % af prisen for opholdet svarende til kr. 1.315,-.

Afgørelse af 10. december 2019