

Ankenævnets Journal nr.: 2021-0467 - Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klager bookede i maj 2021 gennem hotels.com en ferielejlighed med 3 værelser til 5 personer (2 kingsize senge, 2 enkelte senge og 1 sovesofa) fra den 14. – 19. juli 2021 hos indklagede. Klager betalte i alt 14.350 kr.

Ifølge klager fremgik det af ordrebekræftelsen, at prisen inkluderede TV med digitale tv-kanaler, gratis wi-fi, køkken, køkkengrej, tallerkner og køkkenredskaber. Røgalarmer på værelserne, morgenmad tilgængelig, pool med liggestole, gratis brug af fitnesscenter og cykeludlejning på stedet.

Ifølge klager blev hun opgraderet til et større og helt nyt sommerhus til 10 personer.

Klager var på en række punkter ikke tilfreds med forholdene hos indklagede, hvorfor klager reklamerede mundtligt til receptionen på ankomstdagen og lavede en mangelliste, som klager gav til receptionen dagen efter ankomst.

Klager fandt således, at:

- Der manglede røgalarmer i alle værelserne
- Der manglede wi-fi og der var ingen digitale kanaler
- Pæren i køleskabet var defekt
- Der manglende et skraldestativ
- Der manglende basale køkkenting, fx kande, ostehøvl og store gryder
- Ingen gardiner i stue/køkken
- Sofabords ene ben sad løst
- Der var myrer på køkkenbordet og på stuegulvet
- Ingen støvsuger
- Døren til det ene værelse kunne ikke åbnes helt op
- Sengene var små og ikke kingsize
- Køjesengene var uslebne, så man fik splinter i fingrende af at kravle op ad stigen
- Der manglede lås i badeværelsesdøren
- Nøgle til toilettet manglede
- Bruserens montering resulterede i vand på hele badeværelset
- Håndvasken var skævt monteret
- Toiletbrættet sad løst og toiletbørsten var knækket
- Havemøblerne var løse i benene og vakkelvorne
- Havemøblerne var beskidte

Ifølge klager udleverede indklagede myregift til klager, som hun kunne gøre brug af på ankomstdagen. Dagen efter ankomst var manglerne ifølge klager ikke udbedret, men der stod en nedslidt 5 liters gryde, en nøgle til toilettet og et skraldestativ. Klager opsøgte indklagede flere gange med krav om udbedring, men uden det førte til en løsning.

Klager kontaktede herefter hotels.com, som forsøgte at kontakte indklagede. Indklagede oplyste, at manglerne var udbedret og ingen anden løsning blev opnået igennem hotels.com.

Klager kontaktede igen indklagede, som oplyste, at klager havde ødelagt opvaskemaskinen, idet der var fyldt skruer/møtrikker og som i den, hvilket klager afviste og en løsning blev ikke opnået.

Klagers bemærkninger:

Klager har afvist, at der var skruer og glasskår i opvaskemaskinen efter afrejse. Endvidere har klager anført, at hvis der har været opvaskemiddel, så har det kun været lidt og ikke nok til at ødelægge maskinen. Klager har fremlagt billeder af sommerhuset, og ifølge klager er billederne taget ved ankomst og ved afrejse.

Klagers krav:

Klager ønsker pengene helt eller delvist tilbagebetalt henset til, at klager ikke har fået den ydelse, som hun var blevet stillet i udsigt.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har oplyst, at klager bookede opholdet via hotels.com, og det også var herigennem at klager reklamerede.

Ifølge indklagede fandt de skruer, glasskår og opvaskemiddel i opvaskemaskinen efter klagers afrejse, hvorfor maskinen efterfølgende måtte udskiftes.

Endvidere har indklaget henvist til deres lejebestemmelser.

Indklagede har fastholdt at billederne er af det pågældende sommerhus og har oplyst, at årsagen til at gryde, nøgle og stativ var placeret udenfor sommerhusdøren var fordi, at klager ikke var hjemme ved levering.

Ifølge indklagede er alle deres huse registreret som lejligheder af det offentlige, idet de ikke ligger på en selvstændig matrikel og kan alene lejes ud som de er.

Indklagede har henvist til deres svar til hotels.com den 19. juli 2021, hvoraf det fremgår, at alle kanaler i DK er digitale, at der var en kode til det gratis wi-fi, at det ikke var muligt at skifte pæren i køleskabet, da klager ikke var hjemme, at huset ligger ugenert, hvorfor der ikke er gardiner i stuen og køkkenet, at det afvises at bordben var løse og at havemøblerne snavsede, da de var rengjort inden klagers ankomst.

Endvidere har indklagede fremlagt den skriftlige mangelliste fra klager, hvoraf der ikke fremgår myrer på køkkenbord og stuegulv, knækket toiletbørste, manglende støvsuger (som ifølge indklagede har stående til fælles afbenyttelse), manglende ostehøvl, ødelagt toiletbræt, snavsset terrasse.

Indklagede har afvist, at døren til det ene værelse ikke kunne åbnes helt op og henvist til deres betingelser, hvor de tager forbehold for forekomst af skadedyr og insekter, bl.a. myrer, jf. lejevilkårene pkt. 7.

Afslutningsvist har indklagede oplyst, at de aldrig går ind i lejlighederne, når nøgler er udleveret til klager, hvilket ifølge indklagede blev oplyst til klager ved klagers indleverede mangelliste.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager er berettiget til at få pengene helt eller delvist tilbagebetalt.

Nævnets bemærkninger:

Klager har anført, at den pågældende lejede ferielejlighed havde en lang række mindre mangler. Klager har sammen med klagen fremsendt en række billeder af de påståede mangler.

Indklagede har ikke anerkendt nogen af de påståede mangler, men har gjort gældende, at nogle af forholdene blev udbedret.

Ankenævnet lægger efter sagens oplysninger til grund, at den pågældende ferielejlighed samlet set ikke i fuldt omfang levede op til parternes aftale, og at forholdene samlet set således berettiger til et afslag, der skønsmæssigt findes at kunne fastsættes til 10 pct. af den betalte pris, svarende til 1.435 kr.

Afgørelse af 22. februar 2022