

Ankenævnets Journalnr.: 2022-0745 - Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde til overnatning i forbindelse med en familietur booket 3 hytter fra tirsdag den 9. aug. til fredag den 12. aug. 2022 hos indklagede, som driver hotel, herunder med hytteudlejning. Den samlede pris for de tre hytter var 9.855 kr. (3.285 kr. pr. hytte).

Klager har oplyst, at klager og dennes selskab bestod af 3 familier, som boede i hver sin hytte. Klager og dennes selskab havde planlagt at spise og tilberede mad i den ene hytte, som lå med fin udsigt til havet, og udenomsplads.

Den 9.8. (ankomstdagen) ringede klager til indklagedes reception, da klager havde opdaget et hvepsebo under den ene hyttes udendørs terrasse. Derudover manglede der lys i emhætten, som ifølge klager var den eneste lyskilde over kogepladerne.

Indklagede svarede samme dag om aftenen ved ca. 21.30-tiden på mail klager, at indklagede sent på eftermiddagen havde modtaget besked om, at der var et hvepsebo under terrassen på den ene hytte. Efter det oplyste fik indklagede herefter straks fat i en fagmand, der om aftenen den 9.8. sprøjtede under terrassen. Derudover havde indklagede fået oplyst, at der ikke var lys i emhætten. Ifølge indklagede blev der herefter straks sendt en pedel for at ordne det. Ifølge indklagede accepterede klager, at en elektriker, som skulle ordne belysningen, kunne komme den næste dag. Indklagede anførte videre, at indklagede havde tilbudt klager nabohytten, og at indklagede gerne ville hjælpe klager med at flytte. Endelig anførte klager, at der samme aften var sendt en servicemand til klagers hytte for at skrubbe terrassen udenfor, da der var svalereder ved hytten (under halvtaget), som havde svinet terrassen til med fugleklatter.

Den følgende dag (den 10.8., kl. 10.41) skrev klager tilbage til indklagede, at lyset i emhætten, der skulle oplyse køkkenområdet fortsat ikke virkede, og at klager den foregående aften havde tilberedt mad ved hjælp af oplysning fra mobilen. Klager anførte, at der samme dags formiddag havde været en elektriker, med det budskab, at emhætten skulle udskiftes. Klager anførte videre, at hvepseboet var blevet fjernet den foregående aften kl. ca. 19, men at der fortsat var hvepse på terrassen i et mindre antal, således at klager ikke kunne anvende terrassen. Klager skrev, at ifølge skadedyrsbekæmperen, ville der fortsat være hvepse i ca. 1 døgn. Klager anførte i den forbindelse, at klager havde små børn med.

Derudover anførte klager i forhold til rengøring af terrassen, at dette først blev udført kl. ca. 21.30 om aftenen, og at tilbud om at flytte dagen efter (den 10.8.) ikke var tilfredsstillende, idet klager alene var hos indklagede for 3 overnatninger, og der nu næsten var gået 1 døgn med udbedring af fejl og mangler.

Samme dag den 10.8., kl. 11.16 svarede indklagede, at hyttens emhætte ikke var i stykker, men at fatningen ved lampen skulle udskiftes, og at dette kunne være udbedret, så klager kunne have lys i emhætten samme aften. Indklagede anførte videre, at indklagede ville sende indklagedes pedel ned til klagers hytte igen for at besigtige hvepse-situationen. Indklagede anførte videre, at der havde boet gæster i samme hytte i to uger, lige før klagers ankomst, og at disse ikke havde klaget over hvepse, manglende lys eller andet.

Endelig anførte indklagede, at klager dagen før havde fået tilbudt en anden hytte, uden at tage imod dette tilbud.

Dagen efter, den 11.8., kl. 7.53 svarende klager, at lyset i emhætten ikke kom til at fungere. Klager anførte, at der var kommet en reparatør 2 gange dagen før, og da han kom den 3. gang satte han en lampe op ved emhætten.

Yderligere anførte klager, at dagen før (den 10.8. kl. 17) var afløbet på badeværelset stoppet, og at vandet stod et par cm op af væggen i det meste af rummet. Vandet forsvandt først efter en lille time, i hvilket tidsrum badeværelset ikke kunne benyttes. Det var første gang der blev taget et bad på badeværelset.

Klager havde på den baggrund kontaktet indklagedes reception, og kl. 21 ankom en mand for at ordne afløbet, hvilket han dog ikke kunne, hvorfor han gik igen. Klager havde i stedet benyttet den nærliggende campingplads faciliteter.

Indklagede svarede samme dag (d. 11.8., kl. 12.45), at indklagede gerne ville komme til klagers hytte samme dag efter kl. 14.00 for at besigtige problemet vedr. afløbet sammen med indklagedes pedel. Indklagede anførte, at indklagede havde en hovednøgle, hvorfor klager ikke behøvede at være til stede.

Dagen efter (d.12.8., kl. 12.29) svarede klager, at afløbet var blevet ordnet den foregående dag om eftermiddagen. Indklagedes servicemedarbejder havde overfor klager oplyst, at der var tale om et tilbagevendende problem i alle indklagedes hytter.

Klager anførte videre, at klager i løbet af klagers ferie – som bestod af 3 overnatninger – havde brugt tid hver dag på at ringe, svare på opringninger, skrive og læse mail og modtage servicemedarbejdere en hel del gange vedrørende fejl og mangler i den lejede hytte, Klager var ikke tilfreds med dette, og anførte, at klager havde betalt 3.000 kr. for leje af en hytte, der ikke svarede til beskrivelsen, og hvor udbedringer af fejl og mangler krævede tid og skabte unødvendig ærgrelse for klager.

Samme dag svarede indklagede, at klager på ankomstdagen havde fået tilbudt en anden hytte, men at klager havde afslået dette. Indklagede anførte videre, at indklagede havde udbedret hver eneste af de af klager anførte mangler, og at klager efterfølgende ikke hørt noget fra klager igen, hvorfor indklagede havde været af den opfattelse, at de enkelte problemer var løst.

Indklagede anførte, at indklagede ikke var bekendt med, at der skulle være et problem i alle hytter med afløbene. Indklagede anførte, at da indklagede havde hørt om svalerne, der grisede på terrassen, var indklagedes straks taget hen til klagers hytte for at rengøre terrassen, selvom det var om aftenen.

Indklagede imødekom ikke klagers ønske om et afslag pga. af de af klager anførte mangler, hvorefter klager indgav en klage til Ankenævnet.

Så vidt ses ud af klagen så vedrørte alle de ovennævnte mangler samme hytte, nemlig hytte nr. 126.

Klagers bemærkninger:

Klager finder, at der var adskillige mangler ved hytten, jf. sagsfremstillingen, som betød, at klager måtte bruge for meget tid på at reklamere overfor indklagede samt på at vente på at få disse mangler udbedret. Klager finder derfor, at klager har krav på et ikke nærmere fastsat afslag.

For så vidt angår svalernes efterladenskaber på terrassen, som indklagede har nævnt, så har klager anført, at dels kunne man ikke benytte terrassen pga. omfanget (flere dage gamle

fugleefterladenskaber) og desuden var der oveni prisen lagt et rengøringsbeløb på 1500 kr., som skulle betales ved ankomsten. Dette beløb måtte efter klagers opfattelse også omfatte rengøring af terrassen inden klagers ankomst. Klager har yderligere anført, at hvis der havde været tale om flere dage gammel hundeefterladenskaber på terrassen ved indgangsdøren, var de vel blevet fjernet af rengøringen inden ankomst.

Vedrørende emhætten har klager anført, at klager har klaget over lyset og ikke selve sugefunktionen.

Klager har anført, at tilbuddet om en anden hytte efter, at klager havde pakket ud (klager havde mad med til 8 personer i 3 dage) blev afslået, da det blev for besværligt.

Det af indklagede anførte om, at servicefolkene selv kunne låse sig ind, kom først sent i forløbet. Klager og indklagede aftalte løbende besøg af servicefolk telefonisk, og klager brugte tid på at vente.

For at få et fuldt udbyttet af en planlagt ferie, forventede klager at finde et lejet hus i orden uden fejl og mangler, og hvis der er fejl, at de udbedres professionelt og at kontakten til udlejer er konkret og imødekommende.

Klagers krav:

Klager ønsker et ikke nærmere defineret afslag i prisen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at de af klager anførte klagepunkter løbende blev udbedret og at klager fik tilbudt en nabohytte, hvilket klager afslog. Indklagede har for så vidt angår klagers bemærkninger om, at det var for besværligt at flytte efter at klager havde pakket ud anført, at indklagede tilbød at hjælpe med flytningen.

Indklagede har anført, at nogle klager er naturskabte som hvepseboet og svalereden. Hvepseboet blev straks fjernet og svalereden blev der rengjort omkring, selv sent om aftenen. Indklagede har forsøgt at hænge et svalenet op men desværre byggede svalerne så under nettet. Efter at indklagede havde rengjort terrassen, hørte indklagede ikke mere fra klager.

Efter at have fjernet hvepseboet var der ifølge indklagede få bier/hvepse tilbage. Indklagede bad således en medarbejder om at tage hen til den pågældende hytte for at lave en video. Denne medarbejder kunne imidlertid konstatere, at han ikke så en eneste bi/hveps, hvorfor der ikke blev taget en video.

Indklagede finder ikke, at klager har spildt noget af klagers ferie på at afvente indklagedes udbødninger, da indklagede vi har en nøgle og kunne udbedre mangler selv om klager ikke var tilstede.

Ifølge indklagede så fungerede emhætten. Det var de to pærer indbygget i emhætten der ikke fungerede da kontakten var gået i stykker. Desværre var der en længere leveringstid på denne kontakt, således at indklagede som alternativ hertil valgte at sætte en væglampe op, som efter indklagedes opfattelse fungerede bedre end selve emhættens belysning. Indklagede har vedhæftet et foto af dette.

Det er korrekt, at vandet løb langsom ud af afløbet i badet, og at indklagedes nyansatte receptionist ikke kendte nok til at afhjælpe dette problem om aftenen. Næste ankom indklagedes pedel imidlertid og rensede kloarken så vandet igen kunne løbe ud.

Indklagede finder således, at alle påtalte mangler blev udbedret.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

På baggrund af det oplyste finder Ankenævnet, at det må lægges til grund, at den af klager lejede hytte var behæftet med en række mangler.

Det må imidlertid tillige lægges til grund, at indklagede meget tidligt under opholdet tilbød klager en anden (erstatnings)hytte samt bistand til at flytte over i den tilbudte erstatningshytte, hvilket klager afslog, da det efter klagers opfattelse ville være for besværligt.

Da klager afslog dette tilbud om afhjælpning, finder Ankenævnet, at klager ikke har krav på kompensation for de anførte mangler.

Afgørelse af 6. december 2022