

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0659 – Mangler ved ophold

Sagsfremstilling:

Klager havde via bookingportalen Booking.com lejet en ferielejlighed (en hytte) i perioden fra den 10. til den 14. juli 2022 hos indklagede, som driver feriecenter med ferielejligheder.

Indklagedes feriecenter har en swimmingpool, og klager har oplyst, at dette var en væsentlig grund til, at klager havde booket en ferielejlighed hos indklagede. Opholdet kostede i alt 7.485 kr.

2 dage før klagers ankomst fik klager oplyst, at poolen var under ombygning, men at den var forventet klar på klagers ankomstdag den 10. juli 2022.

Da klager ankom hos indklagede var poolen ifølge klager dog ikke klar til brug. Derudover var der ifølge klager en række andre mangler ved det lejede:

- Klager havde betalt 600 kr. for leje af linned. Klager bad om en kvittering for dette, som klager aldrig har fået. Derudover måtte klager selv hente det lejede linned i et – ifølge klager – beskidt rum, hvor der stod en snavset trillebør med værktøj.
- Den af klager lejede feriehytte var nedslidt med huller i vægge og luft (møbler og køkken var i fin stand).
- Udsugningen i badet virkede ikke.
- Der var store huller og manglende rengøring i overdækket på terrassen, og det regnede voldsomt igennem dette.
- Træterrassen var nedslidt og manglede maling.
- Der var fugtmærker på væggene i badet.
- Der var meget sparsomt med køkkengrej til rådighed.
- Der var ingen personale til stede
- Der var store farlige sten, som lå tæt på den på stedet værende hoppeborg.
- En stentrappe var så dårligt vedligeholdt, at man nemt kunne falde over alle trin.
- Den ene seng braste sammen, da klager skulle rede denne. Klager har om denne seng oplyst, at den lå løst ovenpå en liste, som var skruet fast i væggen, og at denne braste, da klager ville rede sengen.
- Der var håndværkerstøj fra morgenstunden.

Den på stedet værende swimmingpool åbnede på den dag, hvor klager afrejste, men klager blev ikke oplyst herom. Ifølge klager fremstod poolen dog - også på afrejsetidspunktet - som om den var under ombygning, og sikkerheden virkede ifølge klager ikke i orden.

Klager har vedhæftet en række billeder, som illustrerer de anførte mangler.

Klager klagede efter opholdet – den 15. juli 2022 - skriftligt til indklagede, med beskrivelse af de ovenfor anførte punkter.

Indklagede svarede den 27. juli 2022, hvori indklagede ikke anerkendte de anførte mangler. Indklagede anførte videre, at klager havde bestilt en lejlighed med 2 værelser, men havde fået en med 3 værelser.

For så vidt angår poolen anførte indklagede i sit svar, at klager var blevet informeret om ombygningen af poolen 2 dage før sin ankomst, og at klager her var blevet informeret om, at

indklagede *forventede*, at poolen ville være klar til brug igen omkring den 10.7.2022, og at den var i brug igen den 12. eller den 13. juli 2022.

Klager svarede samme dag tilbage og fastholdt bl.a. at klager havde bestilt en lejlighed med adgang til pool, og dette havde ikke været tilfældet pga. ombygningen.

Klagers klage til Ankenævnet blev også indgivet den 27. juli 2022.

Indklagede svarede den 31. juli 2022, at klager over boligerne skal ske straks (under opholdet), således, at indklagede har mulighed for at omplacere gæsten. Indklagede henviste i den forbindelse til sine lejebetingselsers pkt. 9, som omhandler skader, mangler mv. ved det lejede.

Indklagede tilbød et afslag på 3 x 500 kr. for de 3 dage, hvor klager – ifølge indklagede - havde manglet adgang til poolen pga. af dennes ombygning.

Klager svarede den 2. august 2022, at klagers ophold var på 4 dage, og at klagers kompensation, derfor burde være 4 x 500 kr. Klager anførte videre, at klager så frem til at få dette beløb overført hurtigst muligt.

Indklagede svarede den 4. august 2022 og fastholdt kompensationstilbuddet på 3 x 500 kr.

Klager rykkede herefter den 9. og den 22. august 2022 – forgæves - for den tilbudte/ønskede kompensation samt for at få en kvittering på det lejede linned.

Klagers bemærkninger:

For så vidt angår den manglende pool, og det af indklagede anførte om, at klager ikke spurgte ind til denne da klager – forud for opholdet – telefonisk kontaktede indklagede, har klager anført, at det af velkomstmailen fremgik, at man forventede, at poolen ville åbne den 10. juli, på klagers ankomst dag, og at klager med sikkerhed mener, at klager her spurgte indklagede om, hvad der mentes med "forventede. Ifølge klager skulle indklagede her have svaret, at indklagede stærkt forventede, at poolen ville være klar på klagers ankomstdag.

Klager har ned sine bemærkninger af den 24. januar 2022 til nævnet vedhæftet to billeder af poolen, som klager har oplyst er taget på dagen for klagers afrejse. Heraf fremgår det ifølge klager, at der hverken var rækværk eller stige, Muligvis blev stigen monteret på klager afrejsedag.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger om, at klager ikke påtalte de af klager anførte mangler under opholdet har klager anført, at der ikke var noget personale til stede, da klager ankom, men at klager henvendte sig i receptionen dagen efter ankomsten (næste morgen). Her var der en fra rengøringspersonalet til stede, som opfordrede klager til at ringe til indklagede, hvilket klager ifølge det af klager oplyste flere gange forsøgte, men forgæves.

Klagers krav:

Klager ønsker et ikke nærmere angivet afslag pga. de i sagsfremstillingen beskrevne mangler, herunder særligt det forhold, at der ikke var pool til rådighed under klagers ophold.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at indklagede gav klager en meget større lejlighed på 60 m² med 3 soveværelser, selvom klager ikke har betalt for dette, men for alene for 38 m².

Klager modtog inden ankomst indklagedes velkomstmil med oplysninger om ankomst, linned m.m. samt information om poolen, en kopi af denne mail er vedhæftet.

Ifølge indklagede må det have været velkomstmilen, som gjorde klager opmærksom på det manglende linned, idet klager ringede umiddelbart efter modtagelse af velkomstmilen. Ifølge indklagede spurgte klager ved denne lejlighed ikke ind til poolen.

Indklagede finder derfor, at klagers beskrivelse i klagers første mail [til indklagede] af, at klager på det tidspunkt, hvor indklagede talte med klager, intet vidste om poolen er et falsum, da klager ifølge indklagede således beviselig har set mailen, men ikke fundet anledning til at omtale dette overfor indklagede.

Indklagede har for så vidt ibrugtagningdagen for poolen anført, at det af velkomstmilen fremgik, at man *forventede*, at poolen kunne ibrugtages efter ombygning den 10. juli 2022. Det var således tilkendegivet, at det ikke med sikkerhed kunne antages at poolen kunne ibrugtages denne dag.

Indklagede anerkender herudover ikke nogle af de af klager anførte klagepunkter.

Indklagede har anført, at man klagen kan se klagers billeder af pool på ankomstdagen, men at klager ikke har vedhæftet ikke billeder fra den dag, den var klar (indklagede har vedhæftet sådanne billeder).

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på kompensation af de 3 x 500 kr., som indklagede har tilbudt klager.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver klager medhold.

Det kan efter de foreliggende oplysninger lægges til grund, at klager havde booket et ophold hos indklagede for 2 voksne og 2 børn fra den 10. til den 14. juli 2022, og at klager særskilt havde betalt 600 kr. for linned.

Ankenævnet finder, at indklagedes tilkendegivelse om, at poolen forventedes klar på klagers ankomstdag må anses for en tilsikring af, at poolen var klar til brug på ankomstdagen.

Ankenævnet finder, at det, bl.a. på baggrund af indklagedes billeder, må lægges til grund, at indklagedes swimmingpool ikke kunne anses for anvendelig - eller fremstod som ufærdig - under langt størstedelen af klagers ophold.

Yderligere finder Ankenævnet, at det fremgår af de vedlagte billeder, at der var en række mangler ved opholdet i form af bl.a. linnedopbevaring, terrasseoverdækning og fugt på badeværelse, samt at disse mangler berettiger klager til et afslag i prisen.

På den baggrund finder Ankenævnet ud fra en skønsmæssig vurdering, at klager bør have et afslag på 3.000 kr., svarende til ca. 40 procent af den betalte pris.

Afgørelse af 20. april 2023