



Udskrift af dombogen

DOM

Afsagt den 20. august 2007 i sag nr. BS 7-41/2007:

Sagsøger 1 og **Sagsøger 2**

Adresse 1

8900 Randers

og

Sagsøger 3 og **Sagsøger 4**

Adresse 2

8900 Randers

mod

Novasol A/S

Søvej 2

6792 Romo

Sagens baggrund og parternes påstande

Sagen vedrører spørgsmålet om, hvorvidt sagsøgte, Novasol A/S, har misligholdt en lejeaftale med sagsøgerne, **Sagsøger 1**, **Sagsøger 2**, **Sagsøger 3** og **Sagsøger 4** om et feriehus i Italien, og om sagsøgte som følge heraf skal tilbagebetale det indbetalte lejebeløb og betale erstatning til sagsøgerne for deres udgifter til transport, overnatning mv. samt godtgørelse for ulempe i forbindelse med ødelagt ferie.

Sagsøgerne har påstået Novasol A/S dømt til at betale 98.871,20 kr. med procesrente fra sagens anlæg.

Novasol A/S har påstået frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af et mindre beløb end påståevnt efter rettens skøn.

Oplysningerne i sagen

Denne dom indeholder ikke en fuldstændig sagsfremstilling, jf. retsplejelovens § 218 a, stk. 2.

Den 7. januar 2006 bestilte sagsøgerne et feriehus hos sagsøgtes udlejningsbureau for perioden 22. juli 2006 til 5. august 2006. Huset, der var beliggende i Montepennino i Italien, blev udbudt og bestilt over internettet, hvor ejendommen var klassificeret som 4-stjernet. Ejendommen var nærmere beskrevet, og der var mulighed for at se en række fotografier af huset ind- og udvendigt. Det samlede lejebeløb incl. afbestillingsforsikring udgjorde 33.478 kr. Ved bestilling af ferieboligen godkendte sagsøgerne sagsøgtes le-

lejestemmelser, som blandt andet indeholder bestemmelser om mangler, reklamation, afhjælpningret og erstatning. I lejestemmelserne var nærmere anført:

Lejer er i tilfælde af reklamation skyldig at indrømme NOVASOL en rimelig tidsfrist til at rette eller udbedre en evt. skade. Rejser lejer fra ferieboligen uden forinden at have underrettet NOVASOL og/eller uden at have givet sidstnævnte en rimelig frist til at rette eller udbedre en evt. skade, kan NOVASOL ikke pålægges nogen erstatning eller tilbagebetalingspligt, idet lejer selv har umuliggjort en rettelse eller udbedring af den eventuelle skade eller en evt. overflytning til en anden feriebolig.

NOVASOL forbeholder sig retten til i forbindelse med en reklamation om muligt - og efter NOVASOL's beslutning - at afhjælpe denne ved at overflytte lejer til en anden feriebolig af tilsvarende pris og kvalitet.

...

NOVASOL's erstatningsansvar omfatter kun direkte økonomisk skade. For indirekte skade (følgeskade) eller skade af ikke-økonomisk art (ideel skade) kan NOVASOL ikke drages til ansvar.

Sagsøgerne kørte den 21. juli 2006 af sted til feriehuset i to biler og ankom til det lejede hus den 23. juli 2006. Efter en rundtur på ejendommen sammen med ejeren konstaterede sagsøgerne, at de ikke var tilfredse med ejendommens vedligeholdelsesmæssige stand. De reklamerede straks telefonisk over for sagsøgte og oplyste, at de ikke ville bo i ejendommen. Sagsøgte kunne ikke umiddelbart tilbyde en alternativ feriebolig. Sagsøgerne overnattede på hotel i området til den 24. juli og opholdt sig herefter i feriehuset fra kl. ca. 9.00 til kl. ca. 12.00, hvorunder de flere gange var i telefonisk kontakt med sagsøgte. Da parterne ikke var blevet enige om en løsning på tvisten, forlod sagsøgerne ejendommen og kørte nordpå mod Firenze til en parkeringsplads, hvorfra de fortsat forhandlede pr. telefon med sagsøgte om en alternativ ferieejendom. Omkring kl. 16.30 samme dag besluttede de at fortsætte mod nord, hvorefter de kørte mod Danmark. Ved ankomsten til Danmark reklamerede sagsøgerne til sagsøgtes kontor på Rømø. Reklamationen blev fulgt op af et brev af 29. juli 2006, hvori sagsøgerne fremsatte krav om tilbagebetaling af lejebeløbet og erstatning for afholdte udgifter. Kravet blev afvist af sagsøgte ved brev af 7. august 2006. Ved brev af 28. august 2006 fra sagsøgernes advokat blev deres krav opgjort til i alt 89.110,20 kr. Kravet blev atter afvist af sagsøgte ved brev af 19. september 2006.

Sagen er anlagt den 9. januar 2007.

Sagsøgernes krav er under sagen opgjort således:

Leje af feriehus	kr. 33.478,00
6 overnatninger, eksklusiv udgifter til fortæring	kr. 10.500,00
Kørsel 8.604 km a kr. 3,30	kr. 28.393,20
Odelagt ferie	<u>kr. 28.000,00</u>
I alt	kr. 98.871,20

Forklaringer

Sagsøger 1 har blandt andet forklaret, de var 2 ægtepar, der skulle på ferie sammen, De har rejst sammen 2 gange tidligere og altid valgt en 4-stjernet feriebolig med egen swimmingpool. De ville gerne have god plads og valgte et hus til 10 personer med gode udendørs faciliteter. Billederne på internettet af blandt andet udendørsområderne tiltalte dem. **Sagsøger 3** bestilte huset. De skimmede handelsbetingelserne, som både var på internettet og i kataloget fra NOVASOL. De kunne ikke køre i én bil, da de både skulle have golftasker og motorcykler med. De brugte 2 dage på turen derned og ankom søndag den 23. juli 2006 ved 15-tiden. De mødte ejeren ved indkørslen, og hun lukkede dem ind i huset og viste dem rundt i underetagen. Huset var skummelt og lugtede indelukket. Køkkenet var ulækkert og fyldt med katte- og hundehår. Huset var nedslidt og ikke bare rustikt. Køleskab og fryser var fyldt med gamle madvarer og is. Ejeren kunne mærke på dem, at de ikke kunne lide huset. Ejeren havde 2 katte og 1 hund, som gik rundt i huset, mens de var der. Ovenpå var der beskidt og ulækkert. Badeværelset var jordslået, og tapetet var løst overalt, idet det var fugtigt og klamt. Nogle af møblerne var i stykker eller manglede ryglæn. Væggene var fyldt med revner. De tog en række fotografier, som viser manglerne ved huset. Blandt andet kan man se noget gult og brunt snavs, som løb ned ad væggene. Der var en åben elinstallation i badeværelset. Udenfor var parasollen knækket, og hynderne til stolene var fyldt med skjolder. En træbænk var knækket. Der stod affald og skrammel ved indkørslen. Vandet i poolen var helt dødt og havde et olieagtigt skær. Der var en bræmme af slimede, grønne alger rundt langs vandkanten. De påtalte manglerne ved poolen, og ejeren fortalte, at poolmanden ville komme næste dag. Han kom imidlertid ikke, mens de var der. Ejeren kunne ikke tale ret meget engelsk. Hun bad ikke om depositummet, men havde travlt med at komme af sted. De så hende ikke igen, men talte senere med hendes datter.

Da ejeren var gået, blev sagsøgerne enige om, at de ikke ville være der. De tog straks kontakt til Novasols kontor på Rømø, hvor de først talte med **Person 1 (P1)** og senere med **V1**. De klagede over, at der var så uhumsk, at de ikke kunne bo der. **V1** lovede at gøre noget, men da det var søndag, aftalte de, at de ville bo i en nærliggende by til næste dag. Aftalen med **V1** var, at de skulle komme på ejendommen næste morgen kl. 9.00, og så ville der komme en og se på forholdene. De fandt et sted at overnatte, og næste dag var de tilbage på ejendommen kl. 9.00, men der kom ikke nogen. De ringede til kontoret kl. 9.38 og spurgte, hvad der skete, men der var intet sket. De fik et telefonnummer til **V2** i den lokale afdeling i Italien og ringede til hende. Hun var ikke blevet informeret og holdt dem hen. De sad udenfor og ventede, da der var for ulækker indenfor. Ejers datter kom hen til dem, men hun kunne kun tale italiensk. De fik fortalt hende, at de ikke ville være der. På et tidspunkt ringede en mand ved navn **P2** til dem. De antog, at han repræsenterede Novasol. Han fortalte på engelsk, at han kendte huset, og gav dem

Vidne 1 (V1)

Vidne 2 (V2)

Person 2 (P2)

ret i, at det ikke var så godt. Han ville gøre noget ved det. De meddelte herefter Novasol i Danmark, at de ville vente på, hvad **P2** fandt ud af. Efter en enkelt sms fra **P2** hørte de ikke mere fra ham. De ventede til middagstid, men der skete intet. Novasol kendte ikke huset, og de kunne ikke få bekræftet eller afvist, at der var et problem. Novasol sagde blot, at man nok skulle løse problemet. De fik ikke tilbudt nogen afhjælpning af problemerne i samtalerne. Problemerne var så store, at de ikke kunne klares med en støvsuger. Ved middagstid kørte de fra ejendommen, da de skulle have noget at spise. De gav ejerens datter besked og gav hende nøglen. De kørte herefter nordpå til Bologna, mens de ventede på besked fra Novasol. Hun førte alle samtalerne med Novasol. De ville afvente tilbud om et andet hus og fik to tilbud om andre ferieboliger, men det var vist lejligheder, og de lå ikke i Italien. Desuden sagde **V2** noget om et hus i Firenze, men hun havde ikke kunnet træffe ejeren. Kl. 16.21 havde de stadig ikke fået besked, og **V2** havde ikke haft kontakt til ejeren. De vidste fortsat ikke, om Novasol ville anerkende deres reklamation. Da de på det tidspunkt havde ventet på en rastepads i 2 timer, valgte de at køre nordpå og hjemad. Hvis de havde fået tilbudt et andet hus, ville de have taget imod det. De har ikke sagt til Novasol, at de ikke ville vente længere. Novasol ringede ikke tilbage senere. Den sidste samtale med Novasol var vist med **V1**. De brugte lang tid på at finde et overnatningssted. Turen hjem til Danmark var ikke god. De tog til Rømø og henvendte sig til Novasol, hvor de talte med en mand, da **V1** ikke var der. Efter hendes opfattelse var hele ferien forgæves, og derfor gør de krav på både økonomisk tab og godtgørelse for mistet ferie, da ferien er meget vigtig for dem. Den senere rapport fra Novasol om ejendommen svarer ikke til det, de så på ejendommen.

Sagsøger 2 har bekræftet **Sagsøger 1's** forklaring og har supplerende forklaret, at han ikke er sart, men at både huset og poolen var meget ulækre. Han ville heller ikke opholde sig i huset. De havde valgt et stort hus for at kunne få 2 badeværelser.

Sagsøger 4 har bekræftet **Sagsøger 1 og 2's** forklaringer og supplerende forklaret, at toilettet ved poolen var helt ubrugeligt på grund af snavs. De ville ikke have boet der, selvom de havde fået tilbudt afslag i prisen. De fik ikke noget konkret tilbud om anden feriebolig. De skulle selv ringe til Novasol, hvis de ville have besked om, hvordan det gik. Hvis de havde fået et tilbud om en anden feriebolig, ville de have ventet på den.

Sagsøger 3 har bekræftet de øvrige sagsøgere forklaringer og supplerende forklaret, at de uhumske forhold ikke skyldtes den tidligere lejer. De fik ikke tilbudt huset i Firenze, men fik alene oplyst, at Novasol ville forsøge at få fat i ejeren. Herefter hørte de intet fra Novasol. Hvis de havde fået et andet hus tilbudt, ville de have accepteret tilbuddet. Hun har ikke selv fort nogen af samtalerne og har ikke påhørt dem alle, men fået dem refereret af **Sagsøger 1**.

Vidne 3 har forklaret, at hun har arbejdet for sagsøgte siden 1995. Hun startede i salgsafdelingen og har nu i 7 år arbejdet i kundeservice, de sidste 4 år som leder af afdelingen. Hun tager sig af mundtlig og skriftlig reklamationsbehandling i Danmark og udlandet. I 2006 havde sagsøgte ca. 182.000 bookinger og under 4.000 reklamationer. Den udbetalte reklamationserstatning udgjorde 0,3 % af omsætningen, svarende til ca. 4 mio. kr. Sagsøgte har aldrig tidligere været involveret i en retssag i Danmark. **P1**, der modtog sagsøgernes reklamation, er en medarbejder i reklamationsafdelingen, som har været ansat som ferieafløser gennem flere år. Ved leje af en feriebolig over internettet skal lejeren bekræfte, at man har læst og accepteret lejevilkårene. Hvis der kommer mere end 2 reklamationer på en feriebolig, skal huset fysisk gennemgås af en repræsentant for sagsøgte. Efter reklamationerne fra sagsøgerne blev ferieboligen gennemgået af en repræsentant for sagsøgte, **Person 3**. Huset blev sat til genudlejning fra den 24. juli 2006, da sagsøgerne ikke ville benytte det og var rejst. Ingen havde umiddelbart besøgt huset, men sagsøgte gik ud fra, at det var i orden. Sagsøgte havde talt med ejerens datter, og man er nødt til at have tiltro til ejerne. Da huset ikke blev genudlejet, kom **Person 3** og besøgte ejendommen den 5. august 2006. Lejeprisen for ejendommen var ikke specielt høj for et stort, fritliggende hus. Sagsøgerne burde have påvist manglerne for ejeren, som skulle have haft en rimelig frist til at udbedre manglerne. For en ejendom i udlandet er en frist på 24 timer ikke nok. Hvis der er væsentlige mangler, og sagsøgte ikke kan udbedre eller afhjælpe dem ved et erstatningshus, har lejeren krav på tilbagebetaling. Transportudgifter skal aldrig erstattes, de der ikke er tale om en pakkerejse. Lejerne sørger selv for transporten.

Vidne 1 har forklaret, at hun har været ansat hos sagsøgte siden 1997 og har behandlet klagesager siden 2001. Hun hørte først om sagsøgernes reklamation mandag den 24. juli 2006. **P1** havde talt med kunden, hvorefter hun overtog sagen. Reklamationen var gået ind som et "rescue"-opkald den 23. juli 2006. **P1** fortalte, at hun havde givet sagen videre til **Vidne 2** i afdelingen i Italien. Ingen havde kontaktet ejeren om søndagen. Hun mener ikke, at der var aftalt et bestemt mødetidspunkt på ejendommen med sagsøgerne. Kl. 11.04 ringede **Sagsøger 1** op og fortalte, at ejerens datter var der. **Sagsøger 1** gjorde opmærksom på, at de ikke ville blive i huset. Det var svært at kommunikere med hende, da hun var aggressiv over for sagsøgte. Hun tilbød **Sagsøger 1** at sende nogen ud for at gøre rent i huset, men tilbuddet blev ikke accepteret. De drøftede også en reduktion af lejeprisen, med det var sagsøgerne ikke interesseret i, da de ikke ville bo i huset. Kl. 11.08 ringede sagsøgerne igen og fortalte, at **P2** havde ringet, og at han var enig i, at huset ikke var så godt. **P2** havde tidligere været ansat hos sagsøgte, og det var sandsynligvis husejeren, som havde kontaktet ham. **P2** ville forsøge at finde en løsning, men kunne ikke komme ud til huset. Da sagsøgerne ville vente på svar fra ham, blev sagen sat i bero. Senere kortede sagsøgerne alligevel fra huset. Hun fik mange opkald fra sagsøgerne om, hvor de befandt sig. Hun tog kontakt til **Vidne 2**, som talte med hu-

sejeren, der indstod for rengøringen og fortalte om stormen aftenen forinden. **V2** sagde, at lejerne ikke havde krav på noget, og at manglerne ikke var så omfattende, at de kunne give anledning til, at lejerne fik et andet hus. Der havde ikke været reklamationer fra den tidligere lejer, som rejste om lørdagen. Hun forsøgte imidlertid at finde et andet hus til sagsøgerne. Kl. 12.51 fik hun oplyst, at sagsøgerne havde afleveret nøglen og var kørt fra ejendommen. Hun arbejdede videre med at finde et erstatningshus. Sagsøgerne havde talt om et hus længere nordpå, ved Gardasøen eller i Østrig eller Tyskland, men sagsøgerne havde ingen tilsvarende huse ledige. Hun tilbød dem en lejlighed i Østrig eller Sydtyskland, men det ønskede de ikke. Det var en forudsætning for sagsøgerne, at der var en swimmingpool, og at huset lå i nærheden af et golfområde. Hun kan ikke huske andre detaljer. Det var svært at finde et ledigt hus, da man skal kontakte ejeren. På et tidspunkt meddelte sagsøgerne, at de ikke ville vente mere, men ville tage til et sted i Østrig nær et golfområde. Hun fik det indtryk, at de ikke ville vente på sagsøgetes hjælp, og at de kørte fra Italien. Det var ubehagelige samtaler, hun havde med sagsøgerne, da det var svært at få dem til at lytte til hendes forslag. De var meget utålmodige og ville straks have et andet hus. Det var mest sagsøgerne, der ringede op. Der blev ikke talt om betaling for en alternativ løsning. **V2** havde talt med sagsøgerne om et hus i Firenze. Hun har selv sagt til sagsøgerne, at **V2** arbejdede med det, men da svaret kom fra ejeren, havde sagsøgerne klart sagt nej til at vente længere, hvorfor tilbuddet ikke blev forelagt for dem. Den 27. juli 2006 tog hun imod sagsøgerne på Romø. De fortalte, at de ikke havde fundet noget i Østrig. Hun bad dem skrive om manglerne og sende billeder, så sagsøgerne kunne sende den lokale indkøber ud for at vurdere huset. De talte om erstatning, idet sagsøgerne var meget skuffede og ville kræve lejebeløbet tilbagebetalt samt erstatning for kørsel, odelagt ferie mv. Hun noterede, at det var vigtigt, at nogen checkede huset. **Person 3** kom på ejendommen den 5. august 2006. Huset blev allerede sat til genudlejning den 24. juli 2006 uden kontrol, da der ikke var bevis for mangler.

Vidne 2 har blandt andet forklaret, at hun er kundeservicechef for sagsøgetes afdeling i Italien og tillige arbejder for et italiensk udlejningsfirma, Cucudet. Hun hørte første gang om sagsøgerens lejemål mandag den 24. juli 2006. Hun fik en fax, som er normal procedure ved en dansk klage. Faxen var kommet til kontoret om søndagen den 23. juli efter lukketid, hvorfor den først blev behandlet dagen efter. Hun ville kontakte ejeren og kunden. Hun ringede først til husejeren, men denne vidste ikke hvad der foregik og mente, at kunden stadig var på ejendommen. Af faxen fremgik, at kunden havde forladt ejendommen og var taget på hotel, da huset og poolen var meget beskidte. Ejeren oplyste, at alt var i orden, men at der havde været en storm natten til mandag, så det uønskede var blevet ødelagt, og der var blade i poolen. Hun bad husejeren tage til ejendommen og se, om hun kunne løse problemet. Hun kunne ikke selv tage til ejendommen, da hun skulle passe kontoret. Hun var klar over, at kunden ikke ville blive på ejendommen, men bad ejeren om at forsøge at finde en løsning. Ejeren, som er lærer, kunne ikke

selv tage til ejendommen, så hun sendte sin datter. Hun (**Vidne 2**) ringede til datteren og til **P2**, der er den lokale agent for området. Selvom han ikke længere arbejdede for sagsøgte, kunne han måske tage derud. **P2** kunne imidlertid ikke tage til ejendommen straks, men han ville kontakte husejeren og tage ud på ejendommen senere. Før hun selv kontaktede kunden, ville hun have en klar forestilling om, hvordan situationen var, og det fik hun først ved middagstid. Ejerens datter sagde, at der ikke var noget galt på ejendommen, men ifølge kunden var ejendommen ikke rengjort korrekt. Hun tilbød derfor kunden en ekstra rengøring. Kunden svarede, at en ekstra rengøring ikke ændrede på tingene, og at de ville have et andet hus. Der var derfor ikke grund til at gøre noget ved rengøringen, men i stedet prøve at finde et alternativ. Det er nødvendigt at have tid til at kontakte husejeren af et andet hus. Hun havde imidlertid ikke nok tid til at klare problemerne, før kunden forlod ejendommen om middagen. Da hun ringede til kunden kl. 13, var de ikke længere på ejendommen. Hun forklarede til kunden, at hun skulle have den nødvendige tid, da hun skulle kontakte ejeren og få dennes accept, hvorefter huset skulle gøres klart. Alt tager tid, og hun skulle også betjene andre telefonsamtaler. Kunden havde oplyst som krav, at huset lå separat, og at der var 2 soveværelser og en pool. Det lykkedes hende at finde en alternativ ejendom. Der var ingen ledige ejendomme hos sagsøgte, men hun fandt en ledig ejendom i nærheden af Firenze hos firmaet Cuendet. Hun skulle kontakte det rejsebureau, som huset blev udlejet gennem. Det åbnede kl. 15.30. Bureauet bekræftede, at huset var ledigt, hvorefter bureauet skulle skaffe accept fra ejeren. Hun ringede til kunden kl. ca. 15.30 og tilbød dem huset, efter at rejsebureauet havde sagt, at det var ledigt. Hun fortalte, at det lå nær Firenze, men hun kan ikke huske, om hun beskrev det nærmere. Kunden sagde, at de ikke var interesseret, da de var nær Bologna. De talte ikke om andre huse i Firenze. Kunderne spurgte efter huse nær Gardasøen, men der har Cuendet kun få huse. Hun kan ikke huske, om de talte om, at kunden ville have et andet hus. Kunden var allerede på vej væk. Da hun fik besked om accepten fra ejeren omkring kl. 16.30, kontaktede hun ikke kunden igen, da denne havde sagt, at de ikke var interesseret.

Vidne 4 har forklaret, at han er 26 år og teamleader. Hans far havde lejet et hus til ham i Italien i perioden 15. juli til 22. juli 2006. Han var herefter på ferie i Italien sammen med 8 mandlige og kvindelige venner. De var på ferieejendommen hele ugen. Terrassemøblerne var nedslidte, men ikke ubrugeligt. Der var ingen pergola, men kun en enkelt parasol, som var knækket, da de kom. Han lagde ikke mærke til, om der var hynder til liggestolene. Der kom en poolmand næsten hver dag og rensede poolen, som var i orden. Han kan ikke huske, om der stod gammelt skrammel på ejendommen. Han har ikke set katte- og hundehår i huset. Køkkenet var ikke topmoderne, men var nedslidt. Det var et gammelt hus, og møblerne, dørene mv. var gamle. Der var nogle uåbnede ting i køleskabet, da de kom. Han ved ikke, om der var madvarer i køleskabet. Der var en del is i fryseren. Stueetagen var noget nedslidt. Han har ikke lagt mærke til revner på 1. sal eller til, om der var snavs omkring stikkontakterne. Sengene var hårde og meget dårlige, men ik-

ke klamme. Han har ikke lagt mærke til, om tapetet på badeværelset var i stykker. De brugte begge brusekabiner, og elstikket gav ikke problemer. Der var ikke en dårlig lugt i huset. De opholdt sig mest udenfor, hvor de badede i poolen. De brugte kun køkkenet 2 - 3 gange. De gjorde rent efter sig, da de forlod huset.

Der har været fremlagt kaldsspecifikationer af **Mobilnummer 1**, tilhørende **Sagsøger 2** for den 23. - 26. juli 2006.

Der har endvidere været fremlagt en række farvefotografier af det omhandlede feriehus, optaget af sagsøgerne den 23. juli 2006, og en række farvefotografier af samme hus, der angiveligt er optaget af sagsøgte den 5. august 2006.

Parternes synspunkter (proceduren)

Sagsøgerne har til støtte for deres påstand gjort gældende, at sagsøgernes forklaringer om ferieboligens stand må lægges til grund, og at standen var så dårlig, at de har været berettiget til at undlade indflytning og hæve lejeaftalen. Der kan ikke lægges vægt på de fotos, der er optaget af ejendommen den 5. august 2006, eller på **Vidne 4's** forklaring om ejendommen, da han hovedsagelig opholdt sig udenfor med sine venner. At ferieboligen er sat til udlejning den 24. juli 2006 dokumenterer ikke, at den var i ordentlig stand.

Sagsøgerne har givet sagsøgte mulighed for at foretage omlevering, men sagsøgte har bevisbyrden for, at dette er sket. Sagsøgte har ikke anerkendt eller forsøgt at afhjælpe manglerne, men blot afvist reklamationen. Det er ikke dokumenteret, at sagsøgte har tilbudt dem en alternativ feriebolig i nærheden eller et andet acceptabelt sted. Sagsøgte har ikke dokumenteret, at sagsøgerne har fået meddelelse om, at ejeren af et 5-stjernet feriehus i Firenze ville modtage dem som lejere. Kontrakten er således hævet med rette, og sagsøgerne har krav på tilbagebetaling af kontraktsbeløbet.

Sagsøgernes første 3 krav er direkte tab, idet rejsen var uden værdi for dem, hvorfor udgifterne herved skal erstattes. Udgifterne er de faktisk afholdte til overnatning og kørsel i de 2 biler, som var nødvendige til transporten. Kørselstaksten er den anerkendte statstakst.

For så vidt angår kravet om godtgørelse for ødelagt ferie kan pakkerejselovens § 22, der giver hjemmel til godtgørelse, anvendes analogt, idet sagsøgte har misligholdt lejeaftalen og ikke behandlet sagsøgernes reklamation behørigt, hvorfor sagsøgeren er blevet påført en væsentlig ulempe. Kravet på 500 kr. pr person pr. dag er rimeligt.

Sagsøgte har til støtte for sine påstande gjort gældende, at sagsøgtes ansvar skal vurderes ud fra parternes aftale. Sagsøgerne har ikke dokumenteret, at

ejendommen var behæftet med så væsentlige mangler, at de var berettiget til at ophæve aftalen. Sagsøgeren har haft større forventninger til ejendommen, end oplysningerne om den berettigede til. Sagsøgerne har ikke givet sagsøgte behørig adgang hverken til afhjælpning i form af rengøring eller til omlevering af ferieboligen, idet sagsøgerne afvist sagsøgtes tilbud og forlod ejendommen og området, før der var den fornødne tid til at finde en anden ejendom. Sagsøgte har dokumenteret, at man kunne tilbyde sagsøgerne en passende alternativ feriebolig inden for rimelig tid, således at manglen kunne have været afhjulpet. Sagsøgte er ifølge parternes skriftlige aftale berettiget til afhjælpning.

Sagsøgerne har endvidere ikke dokumenteret et økonomisk tab og har ikke dokumenteret adækvans eller årsagsforbindelse mellem det opgjorte krav og den påståede mangel ved sagsøgtes ydelse. Transporten er ikke omfattet af parternes aftale, hvorfor udgifterne hertil ikke kan erstattes. Sagsøgernes kørselsudgifter overstiger desuden det påregnelige, da sagsøgerne har valgt at køre i 2 biler. Kravet vil endvidere højst kunne udgøre de faktiske kørselsudgifter.

For så vidt angår sagsøgernes krav på godtgørelse for ødelagt ferie er sagsøgerne ifølge parternes aftale ikke berettiget til ikke økonomisk skade. Endvidere er lejeaftalen ikke omfattet af pakkerejseloven, hvorfor den ikke kan påberåbes. Pakkerejseloven er en særlov, som ikke kan anvendes analogt på andre retsforhold.

Retten's begrundelse og afgørelse

Sagsøgerne har afgivet detaljerede og troværdige forklaringer om lejemålets stand ved ankomsten, og forklaringerne støttes af de fotografier, de har optaget af ejendommen. Ingen af de repræsentanter for sagsøgte, som har afgivet forklaringer, har haft et førstehåndskendskab til ejendommen og dens stand ved lejemålets påbegyndelse, men støtter deres udsagn på andres oplysninger. De fotos, som er fremlagt af sagsøgte, er optaget på et senere tidspunkt og kan ikke bekræfte sagsøgtes oplysninger om feriehusets stand ved lejeperiodens begyndelse. Retten finder endvidere ikke at kunne lægge afgørende vægt på forklaringen fra **Vidne 4**, da en utilstrækkelig rengøring vil kunne bebrejdes ham som forudgående lejer af ejendommen. Retten finder det herefter godtgjort, at det lejede hus ved sagsøgernes ankomst ikke havde så høj en standard, at det kunne opfylde deres berettigede forventninger til en 4 - stjerned ejendom, således som den var beskrevet i udbudsmaterialet.

Ifølge den indgåede lejeaftale har sagsøgte været berettiget til inden for en rimelig tidsfrist efter sagsøgernes reklamation at søge manglerne afhjulpet enten ved udbedring eller ved overflytning til en anden feriebolig. Rimeligheden af fristens længde må vurderes ud fra den aktuelle lejeperiode, som var 14 dage.

Efter der foreliggende oplysninger findes sagsøgte ikke inden for rimelig tid har afhjulpet eller påbegyndt afhjælpning af manglerne ved at foretage rengøring og istandsættelse af det lejede feriehus. Efter forklaringerne fra sagsøgerne samt **Vidne 1** og **Vidne 2** må det lægges til grund, at sagsøgte - da sagsøgerne afviste, at manglerne kunne afhjælpes ved rengøring - alene har forsøgt at afhjælpe manglerne ved at tilbyde anden feriebolig.

Efter forklaringerne må det lægges til grund, at parterne har været i løbende telefonisk kontakt med hinanden dagen efter sagsøgernes ankomst til og reklamation over ferieboligen. Parterne har samstemmende forklaret, at sagsøgte har forsøgt at finde en anden feriebolig og har stillet forslag om forskellige ledige boliger, som imidlertid ikke var af samme kvalitet som bestilt og derfor blev afvist. Endvidere må det lægges til grund, at sagsøgte har oplyst sagsøgerne om sine initiativer til at fremskaffe en feriebolig, som kunne opfylde sagsøgernes kvalitetskrav.

Af de fremlagte kaldsspecifikationer vedrørende opkald til og fra **Sagsøger 2's** telefon fremgår, at parternes sidste telefoniske kontakt, inden sagsøgerne forlod Italien, var mandag den 24. juli 2006 kl. 16.04. Efter **Sagsøger 1's** forklaring om, at sagsøgerne på det tidspunkt havde mistet tilliden til sagsøgte og ikke ønskede at vente længere i området, og da sagsøgerne herefter er kørt nordpå uden at have kontaktet sagsøgte igen, må retten efter forklaringerne fra **Vidne 1** og **Vidne 2** lægge til grund, at sagsøgerne under telefonsamtalen har meddelt sagsøgte, at de ikke ville tage imod et tilbud om en anden feriebolig.

Under hensyn til, at der var tale om en større feriebolig i Italien i højsæsonen, og da sagsøgerne var bekendt med sagsøgtes forsøg på at fremskaffe en anden bolig til erstatning for den lejede, findes sagsøgerne ikke at have indrømmet sagsøgte mulighed for afhjælpning inden for en rimelig tidsfrist, idet afvisning af afhjælpningen er sket knap 1 døgn efter reklamationen. Sagsøgerne findes derfor ikke at have været berettiget til at hæve aftalen og kræve tilbagebetaling af lejebeløbet, jf. lejebetingelserne i den indgåede lejeaftale og principperne i købelovens § 78 og § 79.

Da sagsøgte var ansvarlig for det lejedes stand ved lejeperiodens begyndelse, må manglerne antages at skyldes sagsøgtes forsømmelighed med tilsynet med ejendommen, hvorfor sagsøgte er erstatningsansvarlig for det tab, sagsøgerne har lidt, indtil manglerne er søgt afhjulpet. Da sagsøgerne har måttet afholde udgifter til overnatning 23.- 24. juli 2006, er de berettiget til erstatning for det lidte tab på 200 euro, der er dokumenteret ved bilag 2.

Sagsøgernes udgifter til transporten mellem Danmark og Italien og overnatningerne undervejs er ikke udgifter, der er afholdt som følge af manglerne ved ejendommen, hvorfor de ikke kan kræves erstattet af sagsøgte.

Da ret til godtgørelse for ikke økonomisk skade kræver klar lovhjemmel, og da loven om pakkerejser ikke gælder for parternes lejeaftale, jf. pakkerejse-lovens § 1, stk. 1, er der ikke grundlag for at tilkende sagsøgerne godtgørelse for væsentlig ulempe i form af ødelagt ferie.

Således som sagen er forelagt for retten, tages sagsøgernes påstand herefter delvis til følge med 1.490,76 kr., svarende til kursværdien af 200 euro på tidspunktet for sagens anlæg (kurs 745,3800 pr. 9. januar 2007).

Sagsøgerne skal i fællesskab betale sagsomkostninger til sagsøgte med 15.000 kr. Beløbet dækker 2.986,99 kr. vedrørende udgifter til tolkning, oversættelse og et vidne samt rimelige udgifter til advokatbistand.

Retten har lagt vægt på sagens udfald og økonomiske værdi.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.

Thi kendes for ret:

Sagsøgte, Novasol A/S, skal inden 14 dage til sagsøgerne, **Sagsøger 1**, **Sagsøger 2**, **Sagsøger 3** og **Sagsøger 4** betale 1.490,76 kr. med procesrente fra den 9. januar 2007.

Sagsøgerne skal inden samme frist betale sagens omkostninger til sagsøgte med 15.000 kr.

Dommer