

D O M

afsagt den 8. september 2008 af Vestre Landsrets 9. afdeling
(dommerne Henrik Estrup, Lars Christensen og Lene Aagaard
(kst.)) i ankesag
V.L. B-1403-07

Appellant 1 (Tidl. Sagsøger 1)

(advokat John H. Jeppesen, Randers)

Appellant 2 (Tidl. Sagsøger 2)

(advokat John H. Jeppesen, Randers)

Appellant 3 (Tidl. Sagsøger 3)

(advokat John H. Jeppesen, Randers)

og

Appellant 4 (Tidl. Sagsøger 4)

(advokat John H. Jeppesen, Randers)

mod

Novasol A/S

(advokat Anders Stig Vestergaard, Århus).

Retten i Randers har den 20. august 2007 afsagt dom i 1. instans (BS 7-41/2007).

For landsretten har appellanterne, **Appellant 1**, **Appellant 2**, **Appellant 3** og **Appellant 4**, nedlagt påstand om, at indstævnte, Novasol A/S, tilpligtes at betale 70.871,20 kr. med tillæg af procesrente fra sagens anlæg, til betaling sker.

Beløbet fremkommer ved, at der i forhold til påstanden for byretten er sket fradrag af 28.000 kr., idet kravet om erstatning for ødelagt ferie ikke er gentaget for landsretten.

Indstævnte, Novasol A/S, har påstået frifindelse, subsidiært stadfæstelse af byrettens dom og mere subsidiært betaling af et af landsretten fastsat mindre beløb end det af appellanterne påståede.

Der er for landsretten fremlagt en erklæring af 31. juli 2008 fra **Person 3**, hvori blandt andet er anført følgende:

"Da jeg den 5. august 2006 kontrollerede feriehuset, som jeg har haft kendskab til i årevis, forekom huset mig at være, som det plejede.

Efter at kunderne havde forladt huset, havde den kvindelige ejer ikke ændret på noget og ventede nu på, at de næste feriegæster skulle ankomme. Hun fortalte mig udførligt om den for hende ubegribelige måde, **Appellant 1-4** havde opført sig på, og at de allerede, da de havde fået adgang til huset, højlydt havde udtrykt deres uvilje mod feriehuset. Det forekom ejeren, at de allerede ved ankomsten havde besluttet sig for, at de på ingen måde ville indlade sig på situationen. Alle ejerens forsøg på at forstå og eventuelt afhjælpe gæsternes problem, især tilbuddet om en grundig rengøring, mislykkedes.

Jeg har personligt haft kendskab til feriehuset og den venlige ejer i 15 år, og i alle de år har der kun været denne ene reklamation, selv om huset har været udlejet ofte, dvs. at der groft regnet har været langt over hundrede familier som gæster! (Således ligger dette hus - statistisk set - langt under den normale reklamationsrate på 3-5 %.)

I anledning af min gennemgang tog jeg billeder af alle rum, og NOVASOL er i besiddelse heraf.

Det eneste synlige svage punkt fandt jeg i et af badeværelserne, hvor tapetet et sted havde løsnet sig lidt fra væggen, hvilket bestemt ikke er nogen grund til at forlade et feriehus!"

Vidne 1 (V1)

Appellant 1 har supplerende forklaret, at de fandt det pågældende hus via søgninger på internettet. De søgte kun hos store anerkendte udlejningsbureauer for at være sikre på, at de fik det hus, som de blev stillet i udsigt. De ankom til huset om søndagen cirka kl. 15.00, og de blev meget skuffede over forholdene. De talte ikke med ejeren om manglerne, da de mente, at det var noget, som de skulle drøfte med Novasol. Manglerne var så omfattende, at de ikke ville kunne forbedres inden for en acceptabel tid. Derfor svarede de nej, da Novasol foreslog en ekstra rengøring. Da de forlod ejendommen omkring kl. 12 om mandagen, kørte de nordpå til en rasteplass, hvor de afventede en tilbagemelding fra Novasol om mulighederne for et andet hus. De befandt sig i forholdsvis tæt afstand på Firenze, men de hørte aldrig fra Vidne 2 (V2) eller Novasol, at der var kommet en tilbagemelding fra ejeren af huset i Firenze, og at de godt kunne få huset i Firenze. Hvis de havde fået tilbudt huset i Firenze, havde de sagt ja, men de er aldrig blevet tilbudt huset. Hun har ikke sagt til V2, at de ikke længere var interesseret i et andet hus. Da de nogle dage senere ankom til Rømø og talte med V1 fra Novasol, nævnte V1 heller intet om, at de bare kunne have taget imod huset i Firenze. Det var deres opfattelse, at de var berettigede til et erstatningshus, fordi det lejede hus slet ikke var som lovet. Hun husker ikke, om V1 eller V2 undervejs har sagt til hende, at tilbuddet om et erstatningshus var pr. kulance. Hun har aldrig sagt til V2, at de ønskede et erstatningshus ved Gardasøen. De sagde, at et erstatningshus skulle have 2 badeværelser og en swimmingpool, men de har aldrig nævnt, at det skulle ligge tæt på en golfbane.

Appellant 2 har supplerende forklaret, at de blev meget skuffede over husets dårlige tilstand. Det var **Appellant 1** der førte samtalerne med **V2** og Novasol. Det er ikke rigtigt, at de er blevet tilbudt huset i Firenze. De har fået at vide, at **V2** arbejdede på at kontakte ejeren af huset i Firenze, men de fik aldrig tilbudt dette hus. Da de kom til Rømø og talte med **V1** fra Novasol, nævnte hun heller ikke noget om huset i Firenze.

Appellant 4 har supplerende forklaret, at det affald, der henstod på ejendommen, ikke lignede noget, der blot var stillet ud til afhentning.

Appellant 3 har supplerende forklaret, at ejerens datter kom til ejendommen om mandagen. Hun boede tæt på, men hun kunne kun tale italiensk, så de kunne ikke rigtig kommunikere med hende.

Vidne 3 har supplerende forklaret, at når en kunde kontakter kundeservice for en reklamation, noterer de kundens navn og telefonnummer, hvorefter kundeservice ringer og telefaxer til det lokale kontor og beder det lokale kontor tage sig af reklamationen. Når hun ser beskrivelsen og billederne på Novasols hjemmeside, passer det godt med, at det pågældende hus er kategoriseret som et firestjernet hus. Et firestjernet hus præsenteres for deres kunder som et hus, der er lidt over middel standard. Det højeste antal stjerner, der kan tildeles, er fem stjerner, og et hus med tre stjerner er et hus med middel standard. Huset er til 10 personer og på 350 kvadratmeter, og prisen er rimelig i forhold hertil. Generelt er det kun lovet, at havemøblet består af 4 stole og et bord. Dette fremgår af Novasols katalog, og

det gælder for alle huse uanset størrelse. Det svarer til, hvad Novasol forlanger over for husejerne. Nogle huse har yderligere havemøbler, men det er ikke lovet lejerne, og det er ikke krævet af ejerne. Hvis der kommer en reklamation vedrørende et udenlandsk hus, vil det lokale kontor normalt først henvende sig til ejeren af huset. Hvis ejeren ikke kan tage sig af det, vil de normalt kontakte en indkøber eller konsulent, men det må forventes, at der kan gå op til et døgn, før der kan komme en til stede. Både det lokale kontor og medarbejderne i kundeservice har kompetence til at bestille ekstra rengøring og til at tilbyde en vis kompensati- on til kunder. Alle reklamationer bliver registreret i deres system, og på dette hus har der været mange udlejninger, men der har ikke været andre reklamationer i 2006 og kun én re- klamation i 2005. Den reklamation vedrørte noget med strøm- men, hvilket blev ordnet. Huset udlejes stadig af Novasol, og der har ikke været reklamationer i 2007. **Person 3** arbejder i Italien som indkøber for Novasol og har flere års erfaring. Det var kundeservices klare opfattelse, at huset ikke var i en sådan tilstand, at appellanterne havde krav på et erstatningshus. Den konklusion byggede de dels på, at de stoler på deres indkøbere og husejere og dels på, at der ik- ke forud var kommet nogen reklamationer fra tidligere leje- re. Hvis huset skulle være så dårligt, som appellanterne sagde, ville det være utroligt, hvis foregående lejere slet ikke havde reageret. Alligevel valgte de undtagelsesvis at forsøge at skaffe et andet hus til appellanterne pr. kulan- ce. Det var en beslutning, som blev taget af **V2** og **V1** i fællesskab. Det er **Person 3**, der har taget huset ind, og de har stor tillid til, at **Person 3** med sin årelan- ge erfaring har sikret, at huset lever op til den forvente- lige standard. Når der modtages en reklamation eller et op- kald vedrørende en reklamation, skriver den sagsbehandlende

person en kort beskrivelse af samtalen ind på edb-systemet. Beskrivelsen kan ikke efterfølgende rettes eller uddybes uden, at det vil fremgå, at rettelsen eller tilføjelsen er lavet efterfølgende. De billeder, som appellanterne har taget, fokuserer på nogle ganske enkelte forhold, men det er ikke forhold, som ikke ville kunne udbedres eller afhjælpes. Novasol ville gerne have sendt en repræsentant ud og kigge på forholdene, men appellanterne afviste, at forholdene kunne afhjælpes med ekstra rengøring, og appellanterne valgte så at forlade huset. Både **V2** og **V1** har arbejdet intensivt med appellanternes reklamation, og **V2** har brugt megen tid på at finde et erstatningshus. Det var appellanterne, der selv afviste at vente på afklaring af muligheden for et erstatningshus i Firenze.

V2 har supplerende forklaret, at hun er enig i den beskrivelse og kategorisering, som Novasol har givet det pågældende hus. Huslejen er rimelig i forhold til husets placering og størrelse. Det lokale kontor havde åbent om søndagen til kl. 15 og derefter igen fra mandag morgen. Hun har ikke selv set huset, men hun ved, at huset er meget udlejet, og der har kun været én reklamation ud over appellanternes, og den drejede sig om et problem med elektriciteten. Hun har heller ikke efterfølgende hørt om reklamationer vedrørende huset. **Person 3** arbejder med at skaffe huse til udlejning gennem Novasol. I den telefax, som hun modtog vedrørende appellanternes reklamation, var der anført en række punkter, som appellanterne var utilfredse med. Hun ringede derfor først til ejeren, som ville sende sin datter for at se på forholdene. Hun arbejder selv i Toscana og havde derfor ikke mulighed for at køre til Umbrien og se på huset. Hun afventede herefter i første omgang resultatet af mødet mellem appellanterne og ejerens datter. Det er normal procedu-

re, at huset bliver rengjort om lørdagen, når den tidligere lejer er taget af sted. Hvis der er reklamationer fra en kunde, vil de normalt arrangere en ekstra rengøring, men det var ikke relevant her, fordi appellanterne ville forlade huset. De forhold, som fremgår af appellanternes billeder af ejendommen, var - med undtagelse af tapetet på det ene badeværelse - forhold, der kunne være afhjulpet ved ekstra rengøring m.v. En ekstra rengøring og afhjælpning i øvrigt kunne være gennemført af ejeren i løbet af mandagen. En swimmingpool bliver normalt rengjort hver lørdag. Der havde været uvejr mellem lørdag og søndag, og det må være årsagen til, at husets pool så ud, som den gjorde, da appellanterne ankom om søndagen. Da hun talte med appellanterne i telefonen, var de en smule sure. Hun tilbød appellanterne at forsøge at finde et andet hus, men hun forklarede også, at det var som en "commercial gesture", idet der ikke var forhold, som ikke kunne afhjælpes. Da hun ringede til appellanterne om mandagen ca. kl. 15.30 oplyste hun, at huset i Firenze var til disposition, men appellanterne svarede, at de nu var på vej hjem og ikke længere interesseret. Denne samtale har hun indskrevet i edb-systemet kl. 16.00. Hun kan ikke sige, hvorfor hun har skrevet, at hun måske kunne tilbyde et hus i Firenze, for på dette tidspunkt kunne hun med sikkerhed tilbyde huset, og det var også det, som hun sagde til appellanterne. Hun havde kompetence til at tilbyde appellanterne et erstatningshus. Det var et hus, der kaldes **Hus 1**, som hun tilbød appellanterne. **Hus 2** ligger på samme grund som **Hus 1**, og det må være en fejl, når **Person 4** i sin erklæring af 24. maj 2007 har skrevet, at det var **Hus 2**, der var til disposition. **Person 2** har på et tidspunkt fortalt hende, at han var ude og kigge på den ejendom, som appellanterne havde lejet, men da var appellan-

terne kørt. Hun kan ikke huske, om det var samme mandag, at **Person 2** fortalte hende det.

Parterne har i det væsentlige gentaget deres anbringender og procedure for byretten, for så vidt angår de krav, der er rejst for landsretten.

Landsrettens begrundelse og resultat:

Det tiltrædes som anført af byretten, at indstævnte har været berettiget til inden for en rimelig tidsfrist efter appellanternes reklamation at søge eventuelle mangler afhjulpet ved udbedring eller ved overflytning til en anden feriebolig.

Det kan lægges til grund, at appellanterne - som ankom til boligen søndag eftermiddag - om mandagen afviste indstævnets tilbud om udbedring af de forhold, som appellanterne ikke var tilfredse med, idet appellanterne ikke fandt, at manglerne ville kunne afhjælpes ved ekstra rengøring m.v., og at appellanterne herefter valgte at forlade ejendommen cirka kl. 12.00.

Under disse omstændigheder påhviler det appellanterne at bevise, at ejendommen led af så væsentlige mangler, at det berettigede dem til at hæve aftalen, og at manglerne i givet fald var af en sådan karakter, at de ikke ville kunne afhjælpes inden for rimelig tid.

Vidne 3 har forklaret, at der ikke fra tidligere eller efterfølgende lejere af det pågældende hus er fremkommet reklamationer over husets tilstand og kategorisering som et firestjernet hus, og at de af appellanterne påberåbte

forhold i overvejende grad hurtigt kunne være afhjulpet - især ved ekstra rengøring og udskiftning eller reparation af enkelte havemøbler og hynder. Dette støttes af [REDACTED] V2 [REDACTED], der har forklaret, at de fleste af de forhold, som appellanterne havde påpeget, kunne være afhjulpet inden mandag aften.

[REDACTED] Vidne 4 [REDACTED], der havde lejet huset umiddelbart forud for appellanterne, har kun i meget begrænset omfang kunnet bekræfte de mangler, som huset ifølge appellanternes opfattelse led af, og [REDACTED] Person 3 [REDACTED] har ved sin besigtigelse af huset den 5. august 2006 heller ikke konstateret de påberåbte mangler med undtagelse af forholdet omkring løst tapet i et af husets badeværelser.

På denne baggrund finder landsretten ikke, at appellanterne gennem de fremlagte fotos og egne forklaringer har løftet deres bevisbyrde for, at ejendommen led af så væsentlige mangler, der ikke inden rimelig tid kunne være udbedret, at det berettigede dem til at hæve aftalen.

Appellanterne har således ikke godtgjort, at de var berettigede til straks at afvise indstævntes tilbud om afhjælpning af forholdene, og da det samtidig ikke findes godtgjort, at appellanterne var berettigede til at afvise at anvende ejendommen, indtil en afhjælpning af de påberåbte forhold kunne have fundet sted, tager landsretten indstævntes påstand om frifindelse til følge.

Appellanterne skal betale sagsomkostninger for begge retter til indstævnte med i alt 35.587,64 kr. Beløbet omfatter 30.000 kr. til udgifter til advokatbistand, 2.986,99 kr. til udgifter til tolkning, oversættelse og vidneførsel for by-

retten samt 1.850,65 kr. til udgifter til tolkning ekskl. moms og 750 kr. til retsafgift for landsretten. Landsretten har lagt vægt på sagens værdi, omfang og udfald.

T h i k e n d e s f o r r e t :

Indstævnte, Novasol A/S, frifindes.

Appellanterne, Appellant 1, Appellant 2, Appellant 3 og Appellant 4, skal solidarisk betale sagens omkostninger for begge retter til indstævnte med 35.587,64 kr.

Sagsomkostningerne skal betales inden 14 dage og forrentes efter rentelovens § 8a.

Henrik Estrup

Lars Christensen

Lene Aagaard

(kst.)

cfr.
