

Ankenævnets sagsnr.: 2014-0012 - Støjgener i forbindelse med overnatning på bed and breakfast.

Klager bestilte den 30. september 2013 en overnatning hos indklagede, som drev et bed & breakfast fra kælderens i sin private bolig, til den 23.-24. november 2013 til 2 voksne, inkl. en ekstra opredning i tilstødende rum til 13-årig søn. Klager medbragte selv en weekend-seng til klagers 2-årige datter.

Klager ankom lørdag den 23. november 2013 kl. 14:30. Klager fik en god og fin modtagelse. Klager gjorde ved ankomsten indklagede opmærksom på, at klager vil køre tidligt søndag morgen, da klager havde planlagt en tur i København, herunder et besøg i Tivoli. Klager betalte derfor de kr. 650,- for overnatningen med det samme.

De værelser, som indklagede anvendte til udlejning som bed & breakfast, var beliggende i kælderen i indklagedes private bolig. Her fik klager anvist et rum, hvor hun og hendes mand samt deres 2 årige datter skulle sove. I et tilstødende rum, som normalt anvendes som opbevaringsrum, og hvor der også står en kummefryser, havde indklagede redt op til klagers 13 årige søn. Derudover var der adgang til et tekøkken samt til et badeværelse, som også lå i kælderen.

Klager var ude det meste af lørdagen, og kom først tilbage til indklagede ca. kl. 19:30.

Kl. 20:15 "buldrede det" ifølge klager ned af trappen til klagers "afdeling". Det viste sig at være indklagede og en veninde, som skulle bruge et stort spejl, der stod i kælderen. Ifølge klager stod indklagede og dennes veninde og talte længe.

Klager og hendes familie var trætte og gik i seng kl. 21:00.

Kl. 21:30 hørte klager en del larm fra det tilstødende rum, hvor klagers 13-årige søn lå og sov. Det viste sig, at være indklagedes 19-årige søn, der skal hente noget i den fryser, der stod i det rum, hvor der var redt op til klagers 13-årige søn. Klager spurgte i den forbindelse den 19-årige søn, om det snart var slut med flere "besøg" fra indklagedes side. Klager anførte, at hendes søn blev urolig over, at indklagedes søn kom ind i rummet og skulle benytte fryseren.

Indklagede havde desuden samme aften komsammen/fest. Dette resulterede i rigtig meget støj, larm, snakken, gående op og ned ad trapper og døre, der smækkede hele aftenen.

Klager anførte, at der først var ro omkring kl. 02:00, hvilket betød, at klager og hendes familie alene fik godt 3 timers søvn den nat. Klager og hendes familie valgte søndag på baggrund af den manglende søvn at køre direkte hjem til Jylland kl. 9:00 søndag morgen.

Klager oplyste, at klager i sommeren 2013 også overnattede hos indklagede og dengang var tilfreds med opholdet, men denne gang var opholdet helt uacceptabelt., hvilket skyldes at indklagedes og dennes søn begge, mens klager opholdt sig i kælderen, benyttede kælderen uden først at spørge klager om dette var i orden. Klager havde således fra sit forrige ophold og på baggrund af de oplysninger, som fremgår af indklagedes hjemmeside, den opfattelse, at når man lejer sig ind hos indklagede, så disponerer man over kælderarealet, og at udgangspunktet derfor må være, at indklagede ikke selv benytter kælderen, mens den er udlejet.

Det var klagers opfattelse, at indklagedes hjemmeside var blevet rettet siden klagers besøg, idet klager huskede, at der tidligere stod, at man lejede hele kælderen, og at den var renoveret netop til udlejning.

Klager forlod søndag morgen indklagede, uden at have talt med indklagede, men henvendte sig via mail til indklagede den 24. november 2013 og klagede over opholdet.

Klager bemærker til indklagedes bemærkning om, at klager ikke var blevet faktureret for en ekstra opredning til klagers datter, at klager selv havde weekendseng med, og at indklagede under den mailkorrespondance, som gik forud for opholdet skrev, at klagers 2-årige datter selvfølgelig var gratis, når klager selv havde en weekendseng med til hende.

For så vidt angår indklagedes bemærkning om, klagers søn accepterede, at indklagedes søn hentede en pizza fra fryseren i det rum, hvor den 13-årige skulle sove, anførte klager, at en 13-årig naturligvis ikke turde andet end at give sin accept, når der var tale om en person, som oplyste, at han boede i huset.

Klager fremsatte krav om at få pengene helt eller delvist tilbage.

Indklagede oplyste, at hun enkelte gange udlejer et værelse med adgang til bad og tekøkken. Samlet havde klager en årlig omsætning fra dette på godt kr. 24.000. Værelset var beliggende i indklagedes kælder. Der var ikke tale om, at lejer havde fuld råderet over andet end værelset.

Indklagedes familie benyttede ofte kælderudgangen, hvor familiens overtøj og sko var placeret, ligesom familien ofte bruger vaskemaskinen, der stod i det rum, der også blev brugt som tekøkken. Der var et meget stort køleskab, hvor gæsternes mad stod på de øverste hylder, og hvor familiens egne madvarer stod nederst. Indklagede anførte, at klager var bekendt med alt dette, idet klager tidligere havde overnattet hos indklagede.

Indklagede forstod klagers utilfredshed over, at indklagede kom ned i kælderen for at bruge et spejl. Indklagede var der dog - ifølge indklagede - kun ganske kort tid, ca. i 5 minutter, og indklagede anførte, at såfremt klager havde givet udtryk for, at det var ubelejligt, var indklagede naturligvis gået endnu hurtigere.

Indklagede havde foretaget en opredning til klagers 13-årige søn i det rum, der til dagligt var indklagedes opbevaringsrum og hvor indklagedes fryser står. Indklagede mente, at det ville være rarest for klagers 13-årige teenagesøn, at sove i et separat rum.

Indklagede beklagede og anerkendte, at det naturligvis var indklagedes ansvar, at indklagedes søn gik ind i dette værelse for at hente en pizza i fryseren. Indklagede oplyste, at klokken kun var ca. 21:30, og at klagers søn endnu ikke var faldet i søvn, men spillede computerspil. Indklagedes søn havde præsenteret sig, undskyldt forstyrrelsen, og havde fået klagers søns accept til at gå ind.

Indklagede modtog, ganske som oplyst af klager, kl. 14:00 dagen efter en e-mail fra klager, hvori klager påtalte de ovennævnte forstyrrelser. Indklagede undskyldte på sønnens vegne. Indklagede beklagede også, at indklagedes gæster først gik sent natten til søndag. Indklagede meddelte klager, at klager ikke kunne forvente at få fuld råderet over kælderen for kr. 650,-.

Indklagede anførte yderligere, at der ikke var tale om, at indklagede holdt en fest den pågældende aften/nat, men at indklagede havde inviteret 3 venner til middag. Indklagede havde ifølge det af indklagede oplyste tidligere haft gæster uden, at dette havde givet anledning til klager fra lejere.

Indklagede var af den opfattelse, at hun i vidt omfang havde vist hensyn og henviste bl.a. til, at adskillelsen mellem stue og kælder i ældre huse som indklagedes hus var 30 cm tykke, og at der var isoleret med et ekstra lag gipsplader i kælderværelset.

Indklagede forstod ikke, hvorfor klager ikke på selve aftenen henvendte sig til indklagede ang. problemerne, således at indklagede kunne have gjort noget ved de af klager anførte klagepunkter.

Indklagede gjorde opmærksom på, at indklagede havde været særlig imødekommende overfor klager, idet klager ikke havde betalt for den ekstra opredning til klagers 2-årige datter. En opredning koster således normalt kr. 150,- og indklagede annoncerede ingen steder med, at man måtte medbringe egen barneseng og dermed tage småbørn med gratis.

Indklagede afviste, at der skulle have været foretaget rettelser på indklagedes hjemmeside.

Indklagede fremsatte krav om, at klager ikke skal have medhold i den fremsatte klage. Indklagede har således anført, at indklagede har haft udgifter til bl.a. opvarmning, opredning og rengøring af de lejede værelser.

Ankenævnet bemærker indledningsvis, at selvom der er tale om indkvartering i et privat hjem, anser Ankenævnet sig for kompetent til at behandle klagen, da indklagedes udlejning af de omhandlede værelser, sker som led i en virksomhed, der er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister /CVR-registeret.

Ankenævnet kunne efter en samlet vurdering ikke give klager medhold i klagen.

Ankenævnet lagde til grund, at klager og klagers familie overnattede i indklagedes kælder natten mellem den 23. og 24. november 2013, og at indklagede og dennes søn to gange i løbet af den pågældende aften/nat kortvarigt opholdt sig i kælderen, hvorunder indklagedes søn havde et ærinde i det rum, hvor klagers søn sov. Ankenævnet lagde endvidere til grund, at indklagede den pågældende aften/nat havde gæster.

Ankenævnets fandt, at klager den pågældende aften/nat overfor indklagede burde have påtalt de forhold, der gav anledning til utilfredsheden, dels indklagedes ophold i kælderen og dels støjen fra indklagedes gæster, således at klager havde haft mulighed for at afhjælpe disse forhold. Da dette ikke skete, fandt Ankenævnet ikke at kunne give klager medhold.

Ankenævnet lagde tillige vægt på, at man, som lejer af et værelse til overnatning i et privat hjem, må forvente, at værtsfamilien i et vist omfang ligeledes er til stede i hjemmet.