



København den 16. januar 2019

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Invasion af fluer ude foran feriehuset

**Nævnets sammensætning**

P.G. Jensen, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Claus Steffen Hansen, Forbrugerrådet Tænk  
Ingrid Vallin Jensen, feriehusudlejer  
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes  
Brancheforening



København den 16. januar 2019

## Sagsfremstilling

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 3720 Åkirkeby
<b>Aftaledato</b>	Den 4. januar 2018
<b>Lejeperiode</b>	Den 22. juli 2018 til den 29. juli 2018
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 20. august 2018
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 22. juli 2018
<b>Pris</b>	9.331,00 kr.

## Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til feriehuset den 22. juli 2018, at der var så mange fluer omkring feriehuset, at de ferierende ikke kunne spise udenfor eller i øvrigt opholde sig ude under lejeperioden. Klageren kontaktede indklagede den 22. juli 2018 på indklagedes nødtelefon og orienterede indklagede om problemet med fluerne.

Klageren kontaktede ikke indklagede yderligere i løbet af lejeperioden.

## Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at refundere 1.000,00 kr.

Klageren anfører, at det ikke var muligt for de ferierende at spise udenfor, da der var så mange fluer, at de ferierende måtte opholde sig indenfor med lukkede døre under hele lejeperioden.

Klageren tilføjer, at indklagede den 22. juli 2018 orienterede klageren om, at indklagede ikke kunne afhjælpe klagepunktet, og at klageren forud for opholdet skulle have undersøgt, at feriehuset lå i nærheden af en kvægfarm. Klageren anfører heroverfor, at indklagede på forhånd burde have orienteret klageren om flueplagen, da indklagede ud fra bestillingen kunne se, at klageren rejste med et spædbarn.

Ifølge klageren var feriehuset udstyret med seks fluesmækkere, elektriske fluefangere og net for vinduerne, hvorfor klageren mener, at indklagede var bekendt med problemet. Klageren tilføjer, at hun er klar over, at der kan være fluer på landet, men at det i dette tilfælde var ekstremt, selv om det havde været en varm sommer. Klageren anfører, at indklagede burde have underrettet de ferierende om problemet med fluerne forud for lejeperioden.

Klageren har ikke svaret på ankenævnets sekretariats yderligere henvendelser eller indgivet replik i sagen.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren et gavekort på 500,00 kr. til fremtidige bookinger hos indklagede.

Indklagede anfører, at klageren kontaktede indklagede 2 timer efter sin ankomst til feriehuset den 22. juli 2018. Ifølge indklagede opfattede indklagedes servicemedarbejder samtalen som en mulig afhjælpning, hvorfor servicemedarbejderen orienterede klageren om, at der grundet den varme sommer var mange fluer, men at indklagede ikke havde mulighed for at regulere antallet af fluer i luften. Ifølge indklagede blev klageren ligeledes orienteret om, at hun måtte forsøge at afhjælpe klagepunktet ved hjælp af de hjælpemidler, der



København den 16. januar 2019

var stillet til rådighed i feriehuset. Indklagede anfører, at klageren ikke kontaktede indklagede yderligere i løbet af lejeperioden, hvorfor indklagede ikke var klar over, at klagepunktet ikke blev afhjulpet tilstrækkeligt. Indklagede tilføjer, at det fremgår af indklagedes generelle bestemmelser, at såfremt udbedring ikke sker tilfredsstillende, så skal dette meddeles indklagede omgående.

Ifølge indklagede skrev klageren efter lejeperioden en anmeldelse på Trustpilot, som efterfølgende blev besvaret af indklagedes marketingmedarbejder. Indklagede anfører, at korrespondancen via Trustpilot ikke opfattes som klagebehandling, men alene korrespondance om en anmeldelse, hvorefter klageren i den forbindelse blev tilbudt et gavekort på 500,00 kr. Indklagede fastholder, at de på intet tidspunkt har modtaget en klage fra klageren.

Indklagede anfører, at indklagede ikke er bekendt med en generel flueplage ved eller omkring feriehuset, og at der ikke er indgivet tidligere klager om netop dette forhold. Indklagede tilføjer, at tilstedeværelsen af fluesmækkere, elektriske fluefangere og net for vinduerne alene er udtryk for feriehusets ejers betænksomhed og gode service. Indklagede anfører ligeledes, at disse hjælpemidler er ganske almindelige i mange feriehus. Ifølge indklagede var der mange fluesmækkere i feriehuset, da der er tale om et feriehus på 238 m<sup>2</sup>, lige som feriehuset er udstyret med net for vinduerne, da det er almindeligt kendt, at der kan være insekter i luften på landet.

Indklagede tilføjer, at det ikke er indklagedes opfattelse, at der før eller efter klagerens ophold har været gener forbundet med den nærliggende kvægfarm, lige som fluer bevæger sig over lange afstande. Indklagede anfører, at der ikke er tale om et forudsigeligt fænomen for så vidt angår mængden af fluer uden for feriehuset. Indklagede tilføjer, at problemet med fluer kan sidestilles med, at en varm sommer ligeledes kan medføre alger i badevandet, regnvejre eller andre naturfænomener, som er uden for indklagedes kontrol.

## Vedlagt sagsmateriale

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift



København den 16. januar 2019

## Ankenævnets bemærkninger

Indledningsvis bemærkes det, at foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i nævnets afgørelse.

Uanset, at feriehuset er beliggende i nærheden af en kvægfarm, finder ankenævnet det ikke efter de foreliggende oplysninger godtgjort, at indklagede havde kendskab eller burde have haft kendskab til flueplagen og derfor burde have orienteret klageren herom i forbindelse med aftaleindgåelsen eller senere. Ankenævnet lægger i den forbindelse efter klagerens oplysninger til grund, at der var tale om en helt ekstraordinært voldsom flueplage, som må betragtes som et uforudsigeligt fænomen.

Ankenævnet finder således ikke, at det anførte forhold kan anses for at udgøre en mangel ved feriehuset, og ankenævnet kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

Henset til at ankenævnet ikke kan give klageren medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Nævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 16. januar 2019

P.G. Jensen  
Formand

Helene Knudsen  
Sekretariatschef