



København den 22. februar 2023

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Tidlig afrejse på grund af mistanke om insektangreb.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Rosalia Fenger, feriehusudlejer
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Branche-
forening



København den 22. februar 2023

Sagsfremstilling

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 4550 Asnæs
Aftaledato	Den 19. oktober 2020
Lejeperiode	Den 19. juni 2021 til den 3. juli 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 4. oktober 2021
Reklameret til indklagede	Den 21. juni 2021
Pris	5.233 kr.

Kort sagsfremstilling

På andendagen af klagers ophold i feriehuset - den 20. juni 2021 - opdagede klager flere insekter i køkkenet. Klager tog et billede af et insekt som dokumentation.

Den 21. juni 2021 kontaktede klager ved personligt fremmøde indklagedes lokalkontor og fremlagde problematikken, idet klager havde mistanke om, at insekterne var kakerlakker.

Ifølge klager blev det aftalt, at indklagedes lokalkontor skulle kontakte en skadedyrsbekæmper med henblik på identifikation af insektet, og at klager skulle tage hjem til deres egen bolig og afvente udfaldet af undersøgelsen. Klager og familien tog derfor hjem den 21. juni 2021. Indklagede har bestridt, at klager med lokalkontorets personale aftalte, at klager skulle forlade feriehuset.

Klager rykkede for svar den 25. juni og den 2. juli 2021. Den 2. juli 2021 svarede indklagedes lokalkontor med information modtaget fra en skadedyrsbekæmper, der havde identificeret det fundne insekt som en bølgebuk, der er uskadelig. Det ses af fremsendelsen, at indklagedes lokalkontor har videresendt svaret fra skadedyrsbekæmperen indenfor et par minutter efter modtagelsen.

Samme dag, den 2. juli 2021, skrev klager at hun ønskede enten en ombooking til et andet hus eller en refundering af den betalte leje til brug for en ny ferie.

Den 8. juli 2021 svarede indklagedes hovedkontor på klagers henvendelse. Heri svarede indklagede, at klagers afrejse fra feriehuset var uberettiget, og at indklagede derfor ikke kunne tilbagebetale lejen, hverken helt eller delvist.

Parternes krav

Klager har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 100% af lejebeløbet, i alt 5.233 kr.

Indklagede har afvist klagers krav. Indklagede har alene inden klagesagens indbringelse pr. kulance tilbudt et tilgodebevis på 300 kr.



København den 22. februar 2023

Parternes begrundelser

Klager har navnlig anført:

- at indklagede har været meget langsom med at fremskaffe et svar fra skadedyrsbekæmperen, så den tid klager bagefter ville have kunnet benytte feriehuset, blev meget kort, og
- at klager og indklagedes lokalkontor blev enige om, at klager skulle forlade feriehuset, indtil der forelå et svar fra en skadedyrsbekæmper.

Indklagede har navnlig anført:

- at klager lettere forhæstet forlod feriehuset, inden det blev afgjort, om der var tale om kakerlakker, eller om der var tale om et andet insekt. I den frie natur findes mange forskellige slags insekter, hvoraf de fleste er uskadelige,
- at indklagede har forespurgt et skadedyrsfirma, hvilket insekt der var tale om (på baggrund af klagers foto), og at firmaet har svaret, at der er tale om en bøgebuk, og
- at der ikke var tale om sundhedsfare ved forekomsten af dette insekt, og klagers ophævelse af lejeaftalen var derfor uberettiget.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 22. februar 2023

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve, mails og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Det kan lægges til grund, at insektet i feriehuset var en bølgebuk, som er et almindeligt forekommende insekt, og som ikke er sundhedsskadeligt. Forekomsten af et sådant insekt udgør derfor som udgangspunkt ikke en mangel, som berettiger klager til at ophæve aftalen eller til et forholdsmæssigt afslag.

Klager har ikke alene ved sine oplysninger – som er bestridt af indklagede – godtgjort, at en medarbejder på indklagedes lokalkontor sammen med klager skulle have taget beslutningen om hjemrejse. Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, at en sådan aftale blev indgået.

Vedrørende klagers bemærkninger om indklagedes adfærd bemærker ankenævnet, at det ligger uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til disciplinære forhold. Ankenævnet kan således ikke fastsætte bindende normer for god kundepleje, god kommunikationsskik eller lignede adfærdsmæssige normer for feriehusudlejerne.

Klager får derfor ikke medhold.

Idet ankenævnet ikke giver klager medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 22. februar 2023

Jette-Marie Sonne
Formand

Dennis Bo Panum
Sekretariatschef