



København den 22. juni 2023

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Biller i alle husets rum

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Rosalia Fenger, feriehusudlejer  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer



København den 22. juni 2023

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 4500 Nykøbing Sjælland
<b>Aftaledato</b>	Den 30. maj 2022
<b>Lejeperiode</b>	Den 16. juli 2022 til den 23. juli 2022
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 22. august 2022
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 20. juli 2022
<b>Pris</b>	9.545 kr.

### Kort sagsfremstilling

Indklagede har ikke afgivet svarskrift. Sagsfremstillingen er derfor baseret på klagers oplysninger.

Ved indflytning den 16. juli 2022 bemærkede klager ingen forhold, der gav anledning til klage, men bemærkede dog forekomsten af visse insekter/biller. Om natten mellem den 19. juli 2022 og den 20. juli 2022 blev klager og dennes familie opmærksom på en stor aktivitet af biller i alle rum i feriehuset, herunder særligt i baderummet.

Den 20. juli 2022 kontaktede klager indklagede, der under samtalen lovede at sende en skadedyrsbekæmper til feriehuset. Imidlertid dukkede der ikke en skadedyrsbekæmper op, og klager ringede derfor igen til indklagede den 22. juli 2022 og fik her at vide, at husejeren havde aflyst skadedyrsbekæmperen, idet han mente, at det ikke var nødvendigt, da der var tale om almindelige insekter, og at problemet i øvrigt var løst. Dette havde man dog ikke meddelt klager før den 22. juli 2022.

### Parternes krav

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale klager 5.000 kr., udregnet som ca. halvdelen af lejebeløbet inklusive obligatorisk slutrengøring.

**Indklagede** har ikke afgivet tilbud til klager, hverken før eller under klagesagen. Indklagede har ikke svaret under ankenævnets behandling af sagen. Indklagedes påstand anses derfor for at være afvisning af klagers påstand i overensstemmelse med indholdet af indklagedes mails til klager før sagens indbringelse for ankenævnet.

### Parternes begrundelser

**Klagen** har navnlig anført:

- At den store mængde biller var et uacceptabelt forhold, og at indklagede ikke gjorde noget for at afhjælpe forholdet.
- At der var biller i alle rum. Klager fandt biller hver dag, herunder også på indflytningdagen, hvor der dog ikke var grund til at frygte omfanget.
- At klager ved andre tilsvarende lejemål hos andre bureauer har oplevet afhjælpning inden for kort tid, hvis der var nogle forhold, der ikke var i orden.
- At hverken klager eller husejer vidste eller kunne vide, hvilke biller der var tale om, og om det således var almindeligt forekommende insekter.



København den 22. juni 2023

**Indklagede** har under sagens behandling ikke indleveret svarskrift. Ud fra sagens dokumenter kan dog udledes følgende anbringender:

- Ifølge lejevilkårene § 1 er lejeforholdet mellem lejer og husejer. Indklagede er alene formidler af kontakten. Det er husejers ansvar, at det lejede hus er i en forsvarlig stand. Indklagede har alene formidlet kontakten mellem lejer og husejer i forbindelse med henvendelse om mangler. Det er således også husejer, der kan sige, hvornår en mangel er afhjulpet, eller om afhjælpning er nødvendig.
- Ifølge lejevilkårene § 12 om skadedyr er der taget forbehold for forekomsten af skadedyr. Der er efter indklagedes opfattelse tale om almindelige smådyr.



København den 22. juni 2023

## **Ankenævnets begrundelse og afgørelse**

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

På grundlag af klagers oplysninger er det godtgjort, at der i feriehuset var en forekomst af biller, og at disse medførte et vist ubehag hos klager og dennes familie.

Klager har derimod ikke godtgjort, at der var tale om et helt ekstraordinært angreb af biller, eller at omfanget af insekter oversteg det omfang, som indklagedes forbehold for skadedyr i lejebetingelsernes § 12 indeholder. Der er således ikke tale om en mangel ved feriehuset, og klager er derfor ikke berettiget til kompensation.

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.

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. juni 2023.

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef