



København den 22. juni 2023

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Rengøring, lugtgener, håndhævelse af feriestedets regler.

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Rosalia Fenger, feriehusudlejer  
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 22. juni 2023

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af ferielejlighed beliggende: 30028 Bibione, Italien
<b>Aftaledato</b>	Den 16. januar 2022
<b>Lejeperiode</b>	Den 23. juli 2022 til den 30. juli 2022
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 25. september 2022
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 24. juli 2022
<b>Pris</b>	9.534 kr.

### **Kort sagsfremstilling**

Da klager ankom til den lejede ferielejlighed lørdag den 23. juli 2022, lagde han mærke til, at lejligheden havde en grim lugt af kloak, og at lejligheden var beskidt.

Den næste dag gik klager og hans familie ned til pool-området, hvor han til sin overraskelse opdagede, at alle liggestole var "reserverede" med et håndklæde fra andre gæster, omend klager som en del af begrundelsen for at vælge netop dette sted havde set, at sådanne reservationer ikke kunne foretages. Der var også opslag omkring området på 6 sprog med samme ordlyd. Reglen blev dog ikke håndhævet af stedets ansatte. Klager kom i konflikt med andre gæster, da han tog stedets regler for pålydende og flyttede disse gæsters "reservation" efter 3 timer. Heller ikke denne konflikt ville stedets ansatte tage del i eller afgøre.

Klager kontaktede indklagede og forklarede både situationen med lugten/rengøringen og situationen med liggestolene og stedets manglende håndhævelse af egne regler og ligegyldighed over for konflikter. Denne kommunikation førte til, at indklagede ville kontakte deres lokale samarbejdspartner om begge forhold.

### **Parternes krav**

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 100 % af lejen.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en kompensation på 500 kr., svarende nogenlunde til prisen på en slutrengøring. Klager har afvist dette tilbud som meget utilstrækkeligt. Indklagede har ikke afgivet yderligere tilbud under klagesagen.

### **Parternes begrundelser**

**Klager** har navnlig anført:

- At der ikke var gjort rent i lejligheden, og at der lugtede ret grimt. Dette blev ikke afhjulpet i løbet af opholdet.
- At klager på et tidligt tidspunkt ønskede omplacering, hvis ikke afhjælpning kunne lade sig gøre. Dette blev afvist af indklagede.
- At problemet med den manglende håndhævelse af reglerne (og den efterfølgende konflikt med andre gæster) forhindrede ham og hans familie i at nyde både ophold og ferie.

**Indklagede** har navnlig anført:



København den 22. juni 2023

- At klager først klagede over manglende rengøring og dårlig lugt den 25. juli 2022.
- At det imidlertid erkendes, at det lejede ikke var tilstrækkeligt rengjort under klagers ophold i ferielejligheden.
- At indklagede i medfør af lejevilkårenes punkt 10 kun er ansvarlig for det bestilte, dvs. det, der fremgår af kundens faktura og voucher.
- At tilbuddet om en kompensation på 500 kr., der svarer til en slutrengøring, er en fair kompensation for klagers oplevelse.



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 i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Det er efter klagers oplysninger og indklagedes erkendelse godtgjort, at ferielejligheden ved klagers ankomst og under hans ophold led af **rengøringsmangler, herunder lugtgener**. Disse mangler blev ikke afhjulpet under opholdet. Ankenævnet bemærker imidlertid, at det efter sagens oplysninger må lægges til grund, at klager ikke - som anført i lejebetingelsernes punkt 12 - indgav reklamation herover straks ved overtagelsen. Der er derfor ikke grundlag for at udmåle en kompensation for dette forhold. Ankenævnet bemærker desuden, at indklagede desuagtet pr. kulance har tilbudt klager en kompensation på 500 kr.

I forhold til **reservation af solvogne i pool-området** kan det efter sagens oplysninger lægges til grund, at klager ikke var forhindret i at tilgå pool-området, men at klagen vedrører utilfredshed med andre gæsters reservation af solvogne og personalets passivitet med håndhævelse af reglerne. Imidlertid ligger det 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 udlejere.

Klager får derfor ikke medhold.

Idet klager ikke får 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