



København den 6. december 2023

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Stikkende insekter i soveværelset

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Thorkild Carøe, feriehusudlejer  
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Branche-  
forening



København den 6. december 2023

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 6792 Rømø
<b>Aftaledato</b>	Den 12. oktober 2022
<b>Lejeperiode</b>	Den 3. juni 2023 til den 17. juni 2023
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 26. juni 2023
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 6. juni 2023
<b>Pris</b>	1.270 euro

### **Kort sagsfremstilling**

Klager ankom til feriehuset den 3. juni 2023. Natten mellem den 5. og 6. juni 2023 vågnede klager og så et lille blodsugende dyr på sin finger. Klager fandt yderligere et dyr på dynen og et på lagenet – begge steder var der blodspor.

Den 6. juni 2023 kontaktede klager indklagede, som samme dag sendte en medarbejder til feriehuset. Medarbejderen satte væggelustape på sengen. Næste dag – den 7. juni 2023 – blev tapen fjernet, og der var ingen tegn på væggelus. Samme dag blev værelset også behandlet med et insektmiddel.

Klager sov de efterfølgende nætter i et børneværelse og fik ikke yderligere insektbid eller -stik.

### **Parternes krav**

**Klager** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale 75%, da man den første uge var beskæftiget med at forhandle med indklagede og gøre rent i huset. I andre tilfælde er der ydet 80% erstatning og betalt erstatning for svie og smerte.

**Indklagede** har hverken før eller under klagesagen tilbudt erstatning eller kompensation.

### **Parternes begrundelser**

**Klager** har navnlig anført:

- At der ikke var tale om insekter med vinger. Insekterne kravlede.
- At indklagede den 6. juni 2023 kun anbragte væggelustape.
- At indklagede ikke sendte en skadedyrsekspert til feriehuset.
- At indklagedes servicemedarbejder udtalte, at der var mange problemer med væggelus.
- At feriehusets gæstebog indeholdt flere negative bemærkninger om husets tilstand.

**Indklagede** har navnlig anført:

- At indklagede samme dag sendte en servicemedarbejder, som foretog afhjælpning i form at væggelustape på sengen, ligesom huset blev sprøjtet med insektmiddel.
- At klager desuden fik udleveret nye dyner og puder samt linned den 6. juni 2023.
- At klager ikke efter indklagedes afhjælpning fik yderligere stik eller bid.



København den 6. december 2023

- At indklagede ikke har modtaget klager over insekter i feriehuset fra andre feriegæster.



København den 6. december 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 ikke dokumenteret, at de fundne insekter var væggelus. Efter klagers oplysninger så klager alene tre eksemplarer af det pågældende insekt, og det opsatte væggelustape gav ikke yderligere afklaring. Derudover fandtes ingen af de pågældende insekter i resten af huset eller i den resterende lejeperiode.

Det følger af punkt 7 i lejebetingelserne, at indklagede har en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler. Idet indklagede samme dag som der blev klaget over insekter, foretog afhjælpning ved opsætning af væggelustape, sprøjtning med insektmiddel samt udlevering af nye dyner, puder og linned, og da der ikke fremkom flere af de pågældende insekter herefter, har indklagede foretaget afhjælpning inden for rimelig tid. Klager har derfor ikke krav på compensation.

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.

Efter fast praksis kompenseres hverken klager eller indklagede for medgået tid i forbindelse med klagesager, og erstatning for svie og smerte forudsætter et ansvarsgrundlag, som ikke er til stede i nærværende sag.

Klager får derfor ikke medhold.

Ankenævnet træffer herefter følgende

## **AFGØRELSE**

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klager medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 6. december 2023.

Jette-Marie Sonne  
Formand

Dennis Bo Panum  
Sekretariatschef