



København den 13. april 2016

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Ang. klagesag

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøring og invasion af edderkopper

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



Sagsfremstilling:

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: Rø/Gudhjem, Danmark
<b>Aftaledato</b>	Den 17. juli 2015
<b>Lejeperiode</b>	Den 18. juli 2015 til den 25. juli 2015
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 30 december 2015
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 18. juli 2015
<b>Pris</b>	8.055,00 NOK

### Kort sagsfremstilling

Ved klagers ankomst til feriehuset den 18. juli 2015 fandt klageren, at der er edderkopper i næsten hele feriehuset, herunder i loft, på væggene, på gulvet, på trapperne og bænken. Klageren begyndte at støvsuge det værste. Klageren ledte efterfølgende i husmappen for at kunne kontakte indklagede, men blev klar over, at indklagede var utilgængelig, hvorfor klageren sendte en mail, der forklarede situationen. Den første nat blev ubehagelig for klageren med edderkopper, der rendte rundt. Under morgenmaden næste morgen den 19. juli 2015 efter endnu en støvsugning kom edderkopper frem på køkkenbordet, hvilket tog madlysten fra klageren. Da klageren midt på dagen igen støvsugede, havde klageren ifølge klageren fjernet mellem 150 og 200 edderkopper.

Klageren ringede herefter til indklagedes nødtelefon. Indklagede oplyste ifølge klageren, at indklagede først kunne hjælpe mandag den 20. juli 2015. Klageren kunne ikke acceptere dette og foreslog en betalt hotelovernatning til klageren, hvilket indklagede afviste. Indklagedes ansatte lovede ifølge klageren, at indklagedes hovedkontor ville blive oplyst om sagen og muligvis kunne finde en anden feriebolig den 20. juli 2015. Klageren flyttede ud af feriehuset umiddelbart efter samtalen og flyttede på hotel. Den 20. juli 2015 tog klageren til indklagedes hovedkontor, som ingenting havde hørt om sagen. Klageren følte sig mødt med arrogance og manglende forståelse. Indklagede foreslog, at indklagede kunne gøre rent i ferieboligen. Dette var klageren ikke interesseret i, da klageren ville flyttes til et andet feriehus, hvilket indklagede afviste. Klageren afleverede herefter nøglerne og forlod Bornholm samme dag.

### Parternes krav og begrundelser

**Klageren** påstår indklagede forpligtet til at betale lejebeløbet og depositum tilbage samt betalt hoteludgifter fra den 19. juli 2015 til den 20. juli 2015. Klageren fandt, at mængden af edderkopper var ubehagelig og chokerende. Klageren er af den opfattelse, at indklagede ikke har leveret den vare, klageren har betalt for. Klageren havde af hovedkontoret fået en forståelse af, at han ville få lejebeløbet retur. Klageren pointerer, at der ikke var tale om naturlige mængder af edderkopper, samt at han ikke ville forlade en planlagt ferie, såfremt han ikke følte sig nødsaget hertil.



København den 13. april 2016

**Indklagede** har inden klagesagen tilbudt klageren en kompensation på 2.332,86 kr., svarende til det fulde lejebeløb i de 2 første dage, hvor klageren følte sig generet af edderkopper i feriehuset. Indklagede anfører, at klageren den 19. juli 2015 klagede over forekomsten af edderkopper, hvorefter indklagede den 20. juli 2015 tilbød at sende et rengøringshold til feriebogen, samt at der blev sprøjtet mod insekter. Dette tilbud afviste klageren. Indklagede tilføjer, at indklagedes nødtelefon var åben til klokken 20 den 18. juli 2015 og fra klokken 10 til 19 den 19. juli 2015. Indklagede er af den opfattelse, at klagen over rengøring og edderkopper kunne have været afhjulpet mandag den 20. juli 2015. Indklagede henviser til sine lejebetingelser, hvoraf det følger, at det ikke alene er indklagedes pligt, men også ret at afhjælpe eventuelle mangler, såfremt disse meldes i god tid.

## **Vedlagt sagsmateriale**

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Husbeskrivelse
- Lejebetingelser
- Bilag
- Billeder
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 13. april 2016

## Ankenævnets bemærkninger

Indledningsvist 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.

Efter de foreliggende oplysninger findes det godtgjort, at feriehuset ved lejermålets overtagelse var behæftet med mangler, herunder for så vidt angår rengøringstilstanden.

Ankenævnet finder det dog ikke godtgjort, at der var tale om forhold, som kunne begrunde en ophævelse af lejermålet.

Klageren er endvidere forpligtet til at indrømme indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket ligeledes fremgår af indklagedes lejebetingselser.

Da det efter sagens oplysninger ikke findes godtgjort, at klageren har givet indklagede mulighed for at forsøge afhjælpning af manglerne, før klageren ophævede lejermålet, kan ankenævnet ikke give klageren medhold i klagen, men ankenævnet har dog noteret sig, at indklagede inden klagesagen har tilbudt klageren et afslag i lejeprisen på 2.332,86 Nkr. svarende til 2 dages leje.

Nævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning kan ikke give klageren medhold i klagen.

Ankenævnet for Feriehusudlejning,  
den 13. april 2016

P.G. Jensen  
Formand

Kasper Natarajan  
Sekretariatschef