



København den 8. september 2021

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Mus i feriehuset, museeskrementer og rengøring.

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Thorkild Carøe, feriehusudlejer
Carlos Villaro Lassen, direktør, Feriehusudlejernes
Brancheforening



København den 8. september 2021

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 3760 Gudhjem
Aftaledato	Den 17. juni 2020
Lejeperiode	Den 15.- 22. august 2020
Klage indgivet til nævnet	Den 23. november 2020
Reklameret til indklagede	Den 17. august 2020
Pris	3.248 kr.

Kort sagsfremstilling

Klageren ankom til feriehuset den 15. august 2020, og natten til den 17. august 2020 oplevede klageren tilstedeværelsen af mus i feriehuset for første gang.

Den 17. august 2020 om morgenen oplevede klageren sammen med en medferierende tilstedeværelsen af en mus.

Klageren reklamerede over for indklagede over tilstedeværelsen af mus i feriehuset per telefon den 17. august 2020, før kl. 10.00, hvilket var uden for normal åbningstid, og dernæst efter kl. 10.00.

Indklagede foretog samme dag afhjælpning i form af rengøring og opsætning af to musefælder i feriehuset.

Klageren oplyste den 17. august 2020 indklagede om, at denne gerne ville flyttes til et andet feriehus på grund af tilstedeværelsen af mus i feriehuset. Indklagede meddelte klageren senere på dagen, at indklagede ikke kunne efterkomme klagerens ønske om at blive flyttet. Klageren valgte herefter selv at overnatte et andet sted uden aftale med indklagede natten til den 18. august 2020.

Den 18. august 2020 vendte klageren tilbage til feriehuset, og klageren kontaktede indklagede per telefon for at reklamere over, at der fortsat var mus i huset, idet klageren havde opdaget friske museeskremer i en dyne liggende i skuffen under feriehusets alkove. Indklagede sendte herefter samme medarbejder til feriehuset som dagen før for at foretage afhjælpning i form af rengøring og opsætning af to musefælder under alko-ven.

Klageren overnattede herefter et andet sted end i feriehuset uden aftale med indklagede natten til den 19. august 2020.

Den 19. august 2020 vendte klageren tilbage til feriehuset, og klageren rykkede samtlige af køkkenets hårde hvidevarer ud fra væggene. Herefter konstaterede klageren, at der var forekomst af museeskremer. Klageren kontaktede indklagede per telefon, og indklagede sendte den samme medarbejder til feriehuset med henblik på afhjælpning i form af rengøring. Klageren var ikke til stede i feriehuset under afhjælpningen.

Natten til den 20. august 2020 overnattede klageren i feriehuset med lyset tændt.

Den 20. august 2020 kontaktede klageren indklagede per telefon for at få hentet og vasket ekstradynerne fra feriehusets alkove, idet dynerne havde som havde museeskremer på sig. Indklagede hentede dynerne. Klageren overnattede herefter i feriehuset indtil opholdets ophør den 22. august 2020.



København den 8. september 2021

Ifølge indklagede blev de nyvaskede dyner leveret til feriehuset den 21. august 2020, mens klageren mener, at de ikke blev leveret.

Efter endt ophold reklamerede klageren over problemer med fjernsynet og manglende strøm til køleskabet.

Parternes krav og begrundelser

Klageren påstår, at indklagede skal tilbagebetale lejebeløbet på 4.051 kr. og herudover betale 1.780 kr. for klagerens overnatninger den 17. og 18. august 2020.

Klageren gør gældende, at indklagede ikke handlede korrekt i forbindelse med klagerens reklamationer over tilstedeværelsen af mus og museeskremitter i feriehuset samt rengøringsmangler. Indklagedes manglende korrekte håndtering af reklamationerne ødelagde klagerens ferie på Bornholm.

Ifølge klageren stemmer det tilbudte gavekort på 500 kr. per kulance ikke overens med de gener, som klageren har haft under opholdet i feriehuset.

Ifølge klageren havde indklagede ikke gjort tilstrækkeligt rent i feriehuset taget i betragtning, at der var mus i feriehuset. I sådanne situationer skulle alt have været fjernet fra gulvet, og alt inventar og tekstiler skulle have været vasket og desinficeret. En ordentlig rengøring af feriehuset burde kun tage et døgn, hvor klageren skulle have overnattet et andet sted på indklagedes regning.

I forbindelse med indklagedes afhjælpning i form af rengøring ved hjælp af støvsugning anfører klageren, at dette var en forkert håndtering, idet støvsugeren spredte bakterierne fra museeskremitter ud i luften.

Klageren bygger sine argumenter på viden fra dennes barndom på en bondegård på Bornholm og dennes tidligere professionelle liv som rengøringsassistent.

Endvidere gør klageren gældende, at feriehusets køleskab var uden strøm i fire timer tre dage under opholdet i feriehuset, og at fjernsynet enten var uden signal eller var med kortvarigt signal, dvs. 5-10 minutter. Sidstnævnte forhindrede klageren i at følge med i covid-19-situationen.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse per kulance tilbudt klageren et gavekort på 500 kr., idet indklagede ikke bestrider, at der var mus i feriehuset under klagerens ophold. Tilbuddet på 500 kr. svarer til cirka 15 % af lejebeløbet på 3.248 kr.

Indklagede gør gældende, at forekomsten af mus i feriehuset ikke er ualmindeligt hen over sensommeren, når markerne høstes. I sådanne tilfælde har indklagede en klar procedure for afhjælpning, som består i at opsætte musefælder. Normalt indfanges musene inden for et til to døgn derefter. Indklagede bemærker i den forbindelse, at klageren kun oplevede musene natten til den 17. august og samme morgen.

Indklagede gør gældende, at indklagede foretog afhjælpning i form af professionel rengøring straks efter klagerens reklamationer. I forbindelse med kvaliteten af rengøringerne bemærker indklagede, at klageren ikke var til stede under rengøringerne, hvorfor denne ikke kan udtale sig herom, samt at klageren først reklamerede over rengøringen to dage efter ankomsten, hvilket tyder på, at denne har været tilfreds med rengøringsniveauet.

For så vidt angår rengøringsmanglerne bag køkkenets hårde hvidevarer bemærker indklagede, at det ikke er normalt brug af køkkenet at afmontere de hårde hvidevarer.



København den 8. september 2021

I forhold til problemerne ved både køleskabet og fjernsynet gør indklagede gældende, at klageren ikke reklamerede over disse forhold under opholdet på trods af, at indklagede var ved feriehuset fem gange på fem dage. Disse mangler kunne forholdsvis let være afhjulpet af indklagede.

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 8. september 2021

Ankenævnets begrundelse og afgørelse

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

Det er godtgjort, at der i feriehuset ca. 1 – 1 ½ døgn efter klagers ankomst befandt sig en eller flere mus med museeskremer til følge. Selvom det har været forbundet med visse gener for klageren, må forekomsten af mus indendørs imidlertid anses for en sædvanlig begivenhed, som ligger uden for indklagedes mulighed at have fuld kontrol over. Imidlertid foretog indklagede afhjælpning inden for rimelig tid efter, at klageren havde henvendt sig til indklagede, idet indklagede opsatte musefælder og gjorde rent. Dette må antages at have afhjulpet problemet, idet klageren herefter ikke så flere mus. Klageren er derfor ikke berettiget til hverken forholdsmæssigt afslag eller erstatning for udgifter til overnatning andet sted.

Det følger af punkt 10 i lejebetingelserne, at eventuelle reklamationer skal fremsættes inden rimelig tid efter, at de er opdaget, dog senest 48 timer efter den indtrådte grund til at klage, således at indklagede har mulighed for at udbedre manglerne. Det er efter sagens oplysninger ikke godtgjort, at klageren i lejeperioden reklamerede over problemer med køleskabet og fjernsynet/signalet. Det kan desuden lægges til grund, at klager først den 19. august klagede over rengøringsstandarden. Klager er allerede derfor afskåret fra at påberåbe sig disse mangler.

Ankenævnet giver derfor ikke klageren medhold.

Idet klageren ikke får medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Ankenævnet har noteret sig, at indklagede kulancemæssigt har tilbudt klageren et gavekort på 500 kr.

Nævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klageren medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 8. september 2021

Jette-Marie Sonne
Formand

Nikolaj Nielsen
Sekretariatschef