



København den 23. februar 2022

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

Klagesag nr.

Klager

Indklagede

Klageemne

Rengøringsmangler, lukket vandtilførsel samt rotter/mus i ferieboligen

Nævnets sammensætning

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk
Marianne Washeim, feriehusudlejer
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Brancheforening



København den 23. februar 2022

Aftalen vedrører	Leje af feriehus beliggende: 9800 Hjørring
Aftaledato	Den 25. januar 2021
Lejeperiode	Den 4.-7. februar 2021
Klage indgivet til nævnet	Den 17. marts 2021
Reklameret til indklagede	Den 4. februar 2021
Pris	3.732 kr.

Kort sagsfremstilling

Ved ankomst til feriehuset den 4. februar 2021 fandt klageren, at der var flere forhold vedrørende rengøringen, der ikke var som forventet, herunder

- At toiletterne var meget beskidte
- At spabadet var fyldt med hår og brune kanter
- At køleskabet ikke var rengjort
- At der var hår på gulvet
- At der var beskidte gulve
- At opvaskemaskinen var rykket 15 cm ud fra skabet og ikke var funktionsdygtig
- At der var en seng i ferieboligen, hvor sengebenet var knækket

Klageren reklamerede på ankomstdagen den 4. februar 2021, hvor indklagede forsøgte at foretage afhjælpning dog uden held. Klageren og indklagede aftalte, at klageren selv skulle foretage rengøring af feriehuset mod en kompensation på 250 kr.

Senere på ankomstdagen fandt klageren, at der ingen vand var i ferieboligen, og at rengøringsstanden var værre end først antaget. Klageren tog herefter igen kontakt til indklagede, som foretog afhjælpning i form af åbning af vandet. Det lykkedes ikke for indklagede at afhjælpe problemet med opvaskemaskinen på ankomstdagen. I forhold til rengøringsstanden afhjælp indklagede ved efterrengøring i ca. to timer.

Senere samme dag så klageren angiveligt en rotte i feriehusets køkken. Klageren fandt ved undersøgelse af køkkenet musefælder samt en rottefælde under skabet ved køkkenvasken og fandt, at bagbeklædningen i køkkenskabet var skubbet væk fra skabet, og at der var et åbent hul ind til indervæggen. Klageren foretog en afspænding af alle tre fælder og lukkede herefter skabet efter sig. Efter ca. en halv time så hele familien angiveligt en rotte løbe langs køkkenskabene og ind og vende i stuen, løbe tilbage ind under køkkenvasken, hvor den gik i musefælden, men trak fælden med ned i hullet i skabet og forsvandt.

Klageren forsøgte på grund af ovenstående forgæves at få kontakt til indklagede. Da det ikke ifølge klageren var muligt at sove i huset på grund af forekomsten af rotter, valgte klageren at forlade huset ca. ved midnat på ankomstdagen. Indklagede gav klageren indtryk af, at der ikke var problemer med rotter, og klageren anmodede derfor om adgang til feriehuset i løbet af lørdag den 6. februar 2021 for at dokumentere problemerne med rotter.

Ifølge klageren nægtede indklagede klageren adgang til feriehuset. Klageren anførte, at klageren havde en kontrakt, der først udløb søndag kl. 10.00. Indklagede accepterede dette mod betaling af 1.100 kr., da indklagede forinden havde rengjort boligen. Dette ønskede klageren ikke at benytte sig af.



København den 23. februar 2022

Klageren anmeldte rotteforekomsten til Hjørring Kommune.

Parternes krav og begrundelser

Klageren har påstået, at indklagede skal tilbagebetale lejebeløbet på 3.732 kr. samt fratage efterregning på vand og el på 300 kr.

Klageren har gjort gældende, at huset var møgbeskidt efter mennesker/dyr, der havde været i ferieboligen tidligere.

Klageren har desuden gjort gældende, at klageren er sikker på, at der var en stor rotte i huset, og at der fandtes ekskrementer under køleskabet og bag opvaskemaskinen, samt at der sås både rotte- og musefælder i skabet under vasken.

Klageren havde ikke udelukkende fokus på tilbagebetaling af lejebeløbet, men var også interesseret i et erstatningshus.

Desuden har klageren anført, at strømmen udelukkende blev anvendt af indklagedes rengøringsmedarbejder.

Klageren valgte at fraflytte huset på ankomstdagen, da det ifølge klageren ikke var muligt at sove i et hus, hvor der to gange havde været en rotte i samme rum som klageren, og at klageren ikke vidste, om der havde været flere rotter.

Indklagede har inden klagesagens indbringelse tilbudt klageren 600 kr. i kompensation.

Indklagede har gjort gældende, at manglen vedrørende rengøring blev afhjulpet under ferieopholdet ved en efterrengøring på to timer.

Problemet med opvaskemaskinen kunne ikke afhjælpes samme dag, men den ville være blevet repareret dagen efter, klageren meldte manglen ind. Klageren valgte imidlertid at forlade ferieboligen inden afhjælpningen.

Indklagede har desuden anført, at forekomst af rotter i sommerhusområder er yderst sjældent, men at den slags mus, der er i området, er større og kan ligne rotter. Ferieboligen er beliggende i den frie natur, og forekomsten af mus kan derfor ikke altid undgås. Dette gøres der tillige opmærksom på i Feriebolig-ABC, som er en del af indklagedes lejevilkår.

Indklagede har gjort gældende, at der ved slutrengøring af huset hverken blev fundet døde eller levende skadedyr – heller ikke ekskrementer efter disse, og der var ingen lugtgener, som ellers er kendetegnede for forekomst af rotter.

Indklagede har endelig gjort gældende, at vandet blev åbnet med det samme, som klageren ankom til ferieboligen.

Indklagede har ret og pligt til at afhjælpe eventuelle fejl og mangler i det lejede under opholdet. Det er således uberettiget, hvis en ferierende rejser, inden indklagede har haft mulighed for at foretage afhjælpning.



København den 23. februar 2022

Vedlagt sagsmateriale

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



København den 23. februar 2022

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 godtgjort, at der ved klagerens ankomst til feriehuset var mangler, navnlig i form af manglende rengøring, intet vand og en opvaskemaskine, som ikke var funktionsdygtig. Indklagede foretog afhjælpning af rengøringsmanglerne i to timer i ferieboligen under klagerens ophold, og indklagede sørgede for at tænde for vandet. Opvaskemaskinen ville ifølge indklagede været blevet repareret dagen efter.

For så vidt angår forekomsten af rotter er der mellem klager og indklagede uenighed om dette. På det foreliggende grundlag kan det ikke med sikkerhed siges, om der var tale om en rotte eller en stor mus, som angiveligt findes i området. Ankenævnet hæfter sig ved, at der ved slutrengøringen af huset hverken blev fundet døde eller levende skadedyr og heller ikke ekskrementer efter disse. Hertil kommer, at der ikke var lugtgener, som ellers er kendetegnende for rotter. Klageren har således ikke godtgjort, at der var tale om forekomst af rotte(r).

Klageren er forpligtet til ifølge indklagedes lejevilkår at indrømme indklagede mulighed for at udbedre eventuelle mangler. Klageren forlod imidlertid feriehuset på ankomstdagen – den 4. februar 2021 – selvom lejeperioden først udløb den 7. februar 2021. Klageren har således ikke givet indklagede en rimelig frist til at afhjælpe eventuelle mangler, og klagerens ophævelse af lejemålet har derfor ikke været berettiget.

Ankenævnet har noteret sig, at indklagede inden klagesagens indbringelse har tilbudt en kompensation på 600 kr.

Ankenævnet giver herefter ikke klageren medhold.

Idet ankenævnet ikke giver klageren medhold, bliver klagegebyret ikke tilbagebetalt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE

Ankenævnet for Feriehusudlejning giver ikke klageren medhold.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 23. februar 2022

Jette-Marie Sonne
Formand

Marianne Christensen
Sekretariatschef