Ankenævnets Journalnr.: 2026-01304 - Insekter på værelset

Sagsfremstilling:

Klager bestilte den 30. juli 2025 et nytårsophold hos indklagede for 2 personer i perioden fra den 30. december 2025 til den 1. januar 2026 til en samlet pris på 6.260 kr.

Opholdet omfattede overnatning i ferielejlighed i 2 nætter samt forplejning og aktiviteter, herunder spaentré begge dage, middag den 30. december, brunch den 31. december og nytårsmenu i egen bolig samt morgenmad den 1. januar.

Det fremgår af sagen, at klager ankom til opholdet den 30. december 2025.

Om morgenen den 31. december 2025 konstaterede klager forekomst af skægkræ i køkkenområdet i ferieboligen og rettede henvendelse til receptionen.

Indklagede tilbød herefter følgende løsninger:

1. Ekstra rengøring og bekæmpelse i den pågældende bolig
2. Flytning til en anden bolig på resortet
3. Afbrydelse af opholdet med kompensation for den resterende del af opholdet

Klager valgte at afbryde opholdet den 31. december 2025 ved middagstid.

Indklagede har i sine bemærkninger til Ankenævnet oplyst, at klager begge dage havde benyttet indklagedes spa samt at klager ved afrejse fik udleveret morgenmad og nytårsmiddag som take away.

Klager rettede herefter henvendelse til indklagede ved e-mail af den 11. januar 2026 og anførte, at klager ikke var tilfreds med kompensation/tilbagebetalingen på 800 kr., som klager ikke fandt modsvarede, at klager var nødt til at opgive det, der ifølge klager skulle have været et romantisk nytårs-ophold.

Indklagede svarede dagen efter, at indklagede havde tilbudt klager rengøring af lejligheden eller omplacering til en anden lejlighed, eller at klager kunne vælge at afslutte opholdet mod refusion af prisen for den sidste nat

Indklagede tilbagebetalte efterfølgende 800 kr. til klagerne, svarende til værdien af den sidste overnatning.

Klager svarede, at da klager havde accepteret løsningen med bortrejse og kompensation var klager ikke klager over, at der alene ville blive kompenseret 800 kr. for den sidste overnatning. Klager havde således forventet en højere kompensation.

Indklagede svarede den 15. januar 2026, at kompensationen var beregnet ud fra, at opholdet blev afbrudt før den sidste overnatning, mens øvrige ydelser, herunder den første overnatning, forplejning samt spa-entré begge dage blev benyttet, hvorfor indklagede fandt kompensationen rimelig.

For så vidt den tilbudte større bolig har indklagede anført, at der her var tale en privatejet bolig, som var rengjort og klargjort.

Indklagede har yderligere anført, at det må tillægges betydning, at klager valgt at gennemføre opholdet og benytte indklagedes faciliteter helt frem til middag den 31. december 2025 uden at klager har fremsat reklamationer vedrørende disse ydelser.

Klagers krav:

Klager ønsker kompensation udover de allerede givne 800 kr.

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at forekomsten af 5-6 skægkræ i ferieboligen udgjorde en væsentlig mangel ved opholdet.

Klager har yderligere gjort gældende, at der ikke var tale om enkelte tilfælde, og at forekomsten skete i dagslys, hvilket efter klagers opfattelse indikerer et mere omfattende problem.

Klager har anført, at den tilbudte afhjælpning i form af rengøring og bekæmpelse ikke var tilstrækkelig, idet manglen allerede var indtrådt, og ikke kunne afhjælpes øjeblikkeligt. Vedrørende tilbuddet om alternativ indkvartering har klager anført, at klager ikke havde tillid til, at problemet var isoleret, og at der ikke forelå dokumentation for, at den alternative bolig var fri for tilsvarende forhold. Klager har endvidere anført, at de blev oplyst om, at den alternative bolig havde stået tom i en periode.

Klager har herudover anført, at opholdets hovedformål var et samlet nytårsophold frem til den 1. januar, og at dette formål ikke kunne gennemføres som følge af manglen, som opstod på opholdets centrale tidspunkt.

Klager har bestridt, at kompensationen alene kan opgøres som værdien af den sidste overnatning, idet manglen efter deres opfattelse påvirkede opholdets samlede værdi.

Klager har anført, at klager ved opholdets afbrydelse ikke blev oplyst om størrelsen af kompensationen.

Indklagedes krav:

Indklagede afviser klagers krav.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at der i forbindelse med klagernes henvendelse straks blev tilbudt relevant afhjælpning samt alternativ indkvartering.

Indklagede har gjort gældende, at skægkræ ikke er sundhedsskadelige, og at der alene var tale om enkelte individer i køkkenvasken, samt at der ikke forelå oplysninger om en omfattende forekomst.

Indklagede har videre anført, at der ikke er et generelt eller tilbagevendende problem med skægkræ i resortets boliger, og at sådanne tilfælde håndteres efter gældende retningslinjer.

Det er indklagedes opfattelse, at den tilbudte afhjælpning var relevant og sædvanlig, og at klagerne afslog både afhjælpning i boligen og tilbuddet om alternativ indkvartering. Indklagede har herudover anført, at opholdet i væsentlig grad var gennemført, idet klagerne havde benyttet første overnatning samt øvrige ydelser, herunder spa og forplejning, og at der ikke blev reklameret over disse ydelser.

Morgenmad den 31.12.2025 samt nytårsmiddagen, som skulle have været serveret om aftenen fik klager udleveret som take away.

Indklagede har gjort gældende, at betingelserne for ophævelse af hele aftalen ikke var opfyldt, idet der blev tilbudt afhjælpning.

Vedrørende kompensationen har indklagede anført, at denne er fastsat svarende til værdien af den ikke gennemførte overnatning, og at dette er rimeligt, henset til at øvrige ydelser blev leveret og benyttet.

Indklagede har endvidere oplyst, at der efterfølgende er tilbudt klagerne et goodwill-tilbud i form af spaentré til et senere ophold.

Endelig har indklagede anført, at klagerne selv valgte at afbryde opholdet, uanset de tilbudte løsninger.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet har tillagt det afgørende vægt, at klager fik tilbudt 1) ekstra rengøring og bekæmpelse i den pågældende bolig, 2) flytning til en anden bolig på resortet eller 3) afbrydelse af opholdet med kompensation for den resterende del af opholdet.

Klager havde således mulighed for at gennemføre opholdet ved at tage mod en af de første to løsninger. Dette gjorde klager imidlertid ikke. Ankenævnet bemærker supplerende, at klager modtog alle opholdets ydelser bortset fra den sidste af de 2 overnatninger.

Det fremgår af indklagedes bemærkninger til sagen, at den sidste overnatning er prissat til 800 kr. ud af det samlede opholds pris på 6.260 kr. Ankenævnet finder på baggrund af det oplyste ikke grundlag for at tilsidesætte denne prisfastsættelse, og Ankenævnet finder således, at refusion af 800 kr. som kompensation for den sidste overnatning er saglig og tilstrækkelig.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klager ikke har krav på kompensation ud over det allerede skete.

Afgørelse af 1. juni 2026