

## **Ankenævnets j.nr. 2024-0655 – Erstatning af mulige skader under AirBnB ophold**

### **Sagsfremstilling:**

Denne sag handler om uenighed om et erstatningskrav efter et lejeophold formidlet af indklagede.

Klager havde, via indklagede, booket et ophold i en lejlighed i Odense, for hvilket klager betalte 3.941,17 kr. inklusive moms.

Opholdet var i perioden 26. juni 2024 til 30. juni 2024, og klager aftalte direkte med udlejeren, at klager skulle tjekke ud senest den 30. juni 2024 kl. 12:00, og aflevere nøglerne i udlejers postkasse, hvilket klager gjorde.

Klager har til dokumentation fremsendt en sms-besked til udlejer 30. juni kl. 11:45, hvoraf fremgår: "Vi går nu. Nøglen er i postkassen".

Klager afventede herefter et lift og forlod adressen kl. 12.09 den 30. juni 2024.

Senere samme dag rettede udlejer henvendelse til klager med angivelse af, at de ikke kunne finde nøglen. Parterne havde efterfølgende en længere dialog herom, hvor udlejer blandt andet henviste til forskellige dokumentationsmuligheder i form af videoovervågning og vidneudsagn fra naboer. Udlejer oplyste yderligere, at de havde ledt efter nøglen fra kl. 12:19 den 30. juni 2024.

Klager modtog efterfølgende et erstatningskrav fra indklagede på 4.848,76 fra indklagede til erstatning af omkostninger i anledning af den bortkomne nøgle samt et hul i linoleumsgulv.

Det fremgår af sagen, at indklagede ved vurderingen har lagt udlejers forklaring samt fremsendte fakturaer til grund, sammen med nogle billeder ligeledes fremsendt af udlejer, som angiveligt viser en skade på udlejers linoleumsgulv.

Ankenævnet har under sagens behandling forsøgt at kontakte indklagede på:

support@[indklagedes domæne].com  
terms@[indklagedes domæne].com,  
automated@[indklagedes domæne].com  
urgent@[indklagedes domæne].com

Indklagede har ikke svaret i sagen.

### **Klagers krav:**

Indklagede skal anerkende at være uberettiget at opkræve 4.848,76 kr. eller noget andet beløb hos klager i anledning af de forhold, som har givet anledning til denne sag.

### **Klagers bemærkninger:**

Klager har til støtte for sin påstand gjort gældende, at indklagede har bevisbyrden for det fremsatte krav, og den bevisbyrde er ikke løftet alene ved, at klager ikke har kunnet føre negativt bevis for, at hun ikke har forårsaget skader.

Det er ikke rimeligt at forlange af klager, at hun reelt skulle have gennemfotograferet den lejede lejlighed forud for og efter opholdet, for at kunne opfylde den bevisbyrde, som indklagede har pålagt hende ved sin sagsbehandling.

Klager har videre gjort gældende, at nøglen er afleveret i overensstemmelse med aftale, hvilket der er skabt en stærk formodning for ved den af klager fremlagte sms af 30. juni 2024, og den formodning er ikke afløftet af indklagede. Hvad der herefter er sket med nøglen, er på udlejers egen risiko.

Klager har supplerende gjort gældende, at bevisbyrden må anses som skærpet, da det ikke forekommer naturligt, at udlejer, som efter eget udsagn opdagede den manglende nøgle få minutter efter klager havde forladt adressen, først meget senere samme dag, rettede henvendelse herom.

Det må også komme indklagede bevismæssigt til skade, at indklagede ikke har indhentet og fremlagt de beviser udlejer har angivet at være i besiddelse af, i form af overvågningsbilleder og vidneudsagn fra naboer, ligesom det må komme bevismæssigt til skade, at klager på intet tidspunkt forud for indklagedes fremsættelse af kravet, havde hørt noget undervejs i den omfattende dialog med udlejer, om en skade på linoleumgulvet. Der blev til gengæld omtalt en mængde andre skader, som tilsyneladende efterfølgende er frafaldet.

Klager har afsluttende gjort gældende, at den fremlagte dokumentation for udlejers tab må anses som tvivlsom. Det forekommer ikke naturligt, at anmode et konstruktørfirma foretage udskiftning af låse.

#### **Indklagedes krav:**

Indklagede har ikke svaret i sagen.

#### **Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har ikke svaret i sagen.

#### **Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Klager har påstået, at indklagede skal anerkende ikke at være berettiget til at opkræve udgifter i anledning af en bortkommen nøgle samt et beskadiget gulv.

Nævnet finder, at spørgsmålet om, hvorvidt indklagede på vegne af udlejer er berettiget til at opkræve sådanne udgifter, skal afgøres efter dansk rets almindelige erstatningsregler.

Det er således indklagede, der har bevisbyrden for berettigelsen af et krav.

Efter de foreliggende oplysninger, herunder klagers e-mail af 30. juni 2024 kl. 11.45 finder nævnet, at indklagede ikke har godtgjort, at klager ikke har afleveret nøglen som aftalt.

Nævnet finder endvidere, at indklagede ikke har godtgjort, at klager er skyld i den pågældende skade på gulvet.

Afgørelse af 30. januar 2025