Ankenævnets Journal nr.: 2025-0686 - Kakerlak på hotelværelse

Sagsfremstilling

Det fremgår af sagen, at klager og dennes partner overnattede på indklagedes hotel i København i perioden fra den 24. oktober 2025 til den 26. oktober 2025.

Prisen for opholdet fremgår af bookingbekræftelsen som 3.190,00 kr. for et dobbeltværelse, "Room only", med gratis afbestilling indtil 24 timer før ankomst kl. 15:00 lokal tid. Ind- og udtjekningstider var henholdsvis kl. 15:00 og kl. 12:00

Ifølge klager fandt parterne ved ankomst den 24. oktober 2025 et insekt i værelset, som klager betegner som en kakerlak. Klager har anført, at insektet blev fjernet af partneren, men at klager kontaktede receptionen herom næste morgen, den 25. oktober 2025, hvor klager efter det oplyste anmodede om, at værelset blev inspiceret.

Klager har fremlagt fotos og en video af insektet samt e-mailkorrespondance sendt samme dag (den 25. okt. 2025) til hotellets ledelse og opfølgende den 27. oktober 2025.

Klager har oplyst, at den pågældende person, som er oplyst til at være hotellets (assistant) manager, generelt ikke var imødekommende overfor klager, og ikke tilbød inspektion af værelset eller tilbød klager et andet værelse

Klager og dennes partner tog herefter på en planlagt tur, og klager blev herefter ifølge klager ringet op kl. 13.11, mens klager og dennes partner var på tur og fik tilbudt et andet værelse, som klager ifølge klager, fik indtil kl. 14.00 til at be- eller afkræfte. Ifølge klager svarede klager, at det kunne hun ikke tage stilling til på stående fod, men at hun havde behov for at vende det med sin partner. Ifølge klager afbrød indklagede herefter samtalen.

Klager kontaktede samme dag – den 25. okt. 2025 – via e-mail hotellets ledelse og beskrev situationen og forløbet og bad om assistance til at løse situationen.

Den 27. oktober 2025 modtog klager en e-mail fra hotellets hotelchef, hvori hotellet anførte, at det identificerede insekt ikke var en tropisk kakerlak, men en trælevende art, som forekommer i Skandinavien, og at hotellet var ked af oplevelsen. Samme dag skrev hotelchefen i en yderligere e-mail, at insektet var Ectobius lapponicus, som ikke etablerer sig indendørs, og hotelchefen anførte videre, at der blev tilbudt klager en løsning på dagen i form af tilbud om værelseskifte.

Indklagede oplyste i den forbindelse overfor klager, at der ikke ville blive ydet refundering, idet værelset var i brug af klager under hele opholdet, og da der var givet løsningsforslag.

Klager fastholder i mails af 27. oktober 2025, at værelsesskifte ikke blev tilbudt under de to henvendelser i receptionen, men alene telefonisk kl. 13:11 med svarfrist kl. 14:00, mens parterne var på en tur. Klager gør gældende, at telefonsamtalen blev afbrudt af hotellets medarbejder, og at der ikke skete yderligere opfølgning fra hotellets side.

Klager har vedlagt udskrift/skærmbilleder af hotellets SMS-besked samt sin egen opfølgende e-mailkorrespondance.

Klager indgav herefter samme dag – den 27. oktober 2025 – en klage til Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager kræver tilbagebetaling af det fulde beløb for opholdet på 3.190,00 kr. under henvisning til hygiejneforholdene og hotellets håndtering af sagen

Klagers bemærkninger:

Klager har anført, at der blev fundet en kakerlak i værelset den 24. oktober 2025, samt at receptionens indledende reaktion var afvisende, og at klager først senere modtog et telefonisk tilbud om værelsesskifte med kort svarfrist, mens klager var på tur.

Klager gør gældende, at hotellet ikke fulgte op efter den afbrudte telefonsamtale, og at hotellets efterfølgende håndtering og kommunikation var utilstrækkelig og uden egentlig undskyldning.

Klager bestrider, at klager, som anført af indklagede, var højrøstet eller aggressiv, og klager har anført, at hotellets fremstilling heraf er urigtig.

Klager har henvist til fotos og video af det fundne insekt, klager har vedlagt en ekstern faglig vurdering, der identificerer insektet som Blattella germanica, dvs. en alm. kakerlak, de lever indendørs.

Klager fastholder krav om fuld refundering

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på refusion af værelsesprisen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har anført, at klagen blev fremsat dagen efter fundet, og at indklagede tog henvendelsen alvorligt og tilbød at undersøge forholdet, samt at man hurtigt tilbød et andet værelse, som klager ikke ønskede at tage imod.

Indklagede har yderligere anført, at insektet blev bestemt som Ectobius lapponicus (Nordisk Skovmark Kakerlak), der ikke lever indendørs, men er en almindeligt forekommende udendørs art i Skandinavien, og at insektet formentlig er kommet ind fra det nærliggende grønne område (Kastellet), og er fløjet ind gennem vinduet.

Indklagede gør gældende, at kommunikationen fra klagers side var højrøstet og aggressiv, og at klager blev meget personlig overfor indklagedes Assistant Hotel Manager, som var den der havde dialogen med klager. Dette blev også - ifølge indklagede - oplevet af andre gæster og medarbejdere.

Indklagede har henvist til indklagedes interne politik om at beskytte medarbejdere mod krænkende eller aggressiv adfærd og indklagede har anført, at samtalen med klager måtte afsluttes for at sikre et trygt arbejdsmiljø.

Endelig har indklagede anført, at klager anvendte værelset under hele opholdet, selvom klager fik tilbudt et andet værelse, hvorfor der efter indklagedes opfattelse ikke er grundlag for kompensation eller refusion.

Indklagede har fremlagt en vidneerklæring fra indklagedes Housekeeping Manager til støtte for beskrivelsen af hændelsesforløbet og klagers adfærd samt e-mail- og SMS-korrespondance, herunder besked om tilbudt værelsesskifte samme dag med svarfrist kl. 14:00.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet giver ikke klager medhold.

Ankenævnet har tillagt det afgørende vægt, at klager fik tilbudt et andet værelse, og at indklagede således har tilbudt at afhjælpe en eventuel mangel.

Det forhold, at tilbuddet blev fremsat telefonisk over for klager, mens denne var på tur, og at samtalen ifølge klager blev afbrudt, kan ikke føre til et andet resultat. Klager havde således mulighed for at tage imod tilbuddet om et andet værelse. Dette gjorde klager imidlertid ikke. Ankenævnet finder på denne baggrund ikke, at klager har krav på kompensation.

Afgørelse af 1. juni 2026