Ankenævnets Journalnr.: 2026-0031 - Væggelus/Bed bugs

Sagsfremstilling

Sagen vedrører klage over et hotelophold hos indklagede, hvor klager har gjort gældende, at der under opholdet forekom væggelus, samt uenighed om refusion af opholdet og dækning af efterfølgende medicinske udgifter.

Klager havde booket et ophold på indklagedes hotel for perioden fra den 5. august 2025 til den 7. august 2025. Opholdet omfattede to overnatninger i ét værelse og blev booket via en ekstern bookingportal. Den samlede pris for opholdet udgjorde 2.100 kr. inklusive moms, som klager betalte forud.

Klager har oplyst, at han under opholdet sov i det tildelte værelse, og at han først ved hjemkomst blev opmærksom på, at han havde været udsat for væggelus.

Klager rettede straks skriftlig henvendelse til indklagede ved hjemkomsten den 7. august 2025, og gjorde opmærksom på forholdet.

Det fremgår af indklagedes svar den 12. august 2025, at indklagede anerkender klagers reklamation og er indstillet på at yde fuld refusion af den betalte pris for værelset. Af en opfølgende mail 15. august 2025 fremgår det, at indklagede tillige var indstillet på at kompensere klagers medicinske følgeomkostninger mod fremsendelse af dokumentation.

Den 1. december 2025 rykkede klager for refusionen, eller i det mindste dokumentation for, at den var igangsat. Klager vedhæftede samtidigt dokumentation for afholdelse af medicinske omkostninger på i alt 500,29 EURO relateret til episoden.

Indklagede besvarede denne skrivelse den følgende dag, med angivelse af, at indklagede alene havde anerkendt omkostninger til medicin, ikke til lægekonsultationer, og at det fremsendte i øvrigt ikke udgjorde tilstrækkelig dokumentation.

Indklagede oplyste samtidigt, at refusionen af værelsesprisen allerede var ekspederet til den tredjepart, som klager havde booket værelset igennem. Klager måtte derfor rette henvendelse til tredjeparten om dette forhold.

Under en opfølgende korrespondance har klager efter det oplyste fremsendt dokumentation, som indklagede fandt tilstrækkelig til at refundere 41 EURO, men parterne har ikke kunnet enes om dokumentationspligt og omfanget af indklagedes eventuelle yderligere forpligtelse til at godtgøre klager.

Ved sagens overdragelse til nævnet er refusionen af selve værelsesprisen efter det oplyste stadig ikke refunderet til klager.

Klagers krav:

Indklagede skal refundere værelsesprisen samt klagers fulde omkostninger.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at der er tale om kausale og adækvate omkostninger, for hvilke indklagede ifalder et åbenlyst erstatningsansvar.

Det følger af regler om erstatning i, såvel som uden for kontrakt, at indklagede skal erstatte klagers fulde dokumenterede tab.

Indklagedes krav:

Frifindelse

Indklagedes bemærkninger:

For vidt angår refusionen af selve værelset har indklagede gjort gældende, at indklagede allerede har ekspederet refusionen på samme måde som den oprindelige betaling er gennemført, hvilket indklagede med frigørende virkning er berettiget til.

For så vidt angår de øvrige omkostninger gør indklagede gældende, at de ikke er tilstrækkeligt dokumenterede og/eller ikke er en adækvat omkostning.

Nævnets bemærkninger:

Klager får delvist medhold.

Som sagen er forelagt for nævnet, består klagers krav af et sammensat krav vedrørende refusion af værelsesomkostninger samt erstatning for medicinske omkostninger affødt af de væggelus, som klager ubestridt blev bidt af under opholdet.

For så vidt angår værelsesomkostninger lægger nævnet det til grund som ubestridt, at indklagede har refunderet beløbet til den tredjepart, som klager også havde bestilt opholdet igennem. Det er indklagede, efter fast retspraksis, berettiget til med frigørende virkning, og klager må for dette beløb rette henvendelse til den pågældende bookingsportal.

For så vidt angår klagers restkrav på 475 EURO, som efter det oplyste består af klagers omkostninger til lægebesøg, finder nævnet, at der er tale om påregnelige og kausale omkostninger, som indklagede derfor er pligtig at erstatte.

Afgørelse af 1. juni 2026