

Ankenævnets journal nr.: 2016-0673 - Klage over ophold (væggelus)

Klager boede hos indklagede i to nætter fra den 22. juli 2016 til den 24. juli 2016. Indklagedes virksomhed er et hostel, og klager overnattede på en sovesal med i alt 12 senge.

Efter den første nat opdagede klager, at der var nogle små døde insekter (bugs) i hendes seng, og hun anmodede om at få en anden seng, hvilket hun fik.

Efter nogle timer var det tydeligt, at klager havde fået nogle bid, og disse bid blev værre og værre og mere smertefulde efter nogle dage. Klager opsøgte herefter hospitalsbehandling og lægerne her oplyste, at biddene formentlig skyldtes væggelus eller muligvis fluer. Klager var herefter i behandling med cortisonpiller, hydrocortisoncreme, kølende gelé, antihistaminer og Ibuprofen i to uger. Klager oplyste, at hun var særlig allergisk overfor insektbid.

Klager frygtede også at have bragt væggelus med hjem og måtte derfor dække sin seng af med plastic.

Klager oplyste, at klager havde brugt SEK. 974,84,- til behandling mv.

Klager sendte derudover den 13. okt. 2016 yderligere en regning fra skadestuen/sygehuset på SEK. 450,-.

Klager vedlagde billeder af sine ben mv. efter biddene, dokumentation for de anførte udgifter samt en erklæring fra Universitetshospitalet i Skåne, hvoraf det fremgik, at klagers sår sandsynligvis skyldtes bid fra væggelus.

Efter opholdet klagede klager til indklagede, dog uden at gøre et økonomisk krav gældende.

Indklagede svarede, og beklagede klagers oplevelse, men anførte, at det var vanskeligt for indklagede helt at undgå, at få væggelus, når man, som indklagede, havde rejsende fra hele verden. Indklagede svarede videre, at skadedyrsbekæmperen samme dag havde været på besøg hos indklagede og fjernet væggelusene.

Indklagede tilbød – efter klagen til Ankenævnet – pr. kulance - at refundere indklagedes betaling for overnatningerne, hvilket klager afslog.

Klager fandt, at det var indklagedes ansvar, at klager pådrog sig bid fra væggelus under sit ophold hos indklagede. Dette havde været med til sætte klagers helbred på spil og affødt både smerte og økonomiske udgifter for klager.

Klager ønskede derfor at modtage en samlet compensation på 500 Euro.

Indklagede anførte, at det fra tid til anden hændte, at indklagede havde væggelus, hvilket skyldtes, at indklagede havde rejsende fra hele verden. Af samme grund havde indklagede løbende samarbejde med en professionel skadedyrsbekæmper i form af Rentokil, som rykkede ud så snart, de fik besked herom.

Indklagede oplyste, at væggelus intet havde med rengøringsstandarden at gøre. Indklagede var således af den opfattelse, at der var meget rent hos indklagede, og indklagede havde daglig rengøring.

Indklagede anførte, at indklagede ikke var bekendt med, om klager havde bevis for at have været bidt af væggelus hos indklagede, og indklagede anførte, at indklagede havde haft en del korrespondance med klager, som virkede meget vred over hændelsen.

Indklagede var villig til pr. kulance at tilbyde klager tilbagebetaling af betalingen for hendes ophold i alt DKR. 638,-.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet gav ikke klager medhold.

Ankenævnet lagde til grund, at klager havde ønsket erstatning for svie og smerte samt for de mén hun fik efter at have pådraget sig væggelus under et ophold hos indklagede. Det følger af Ankenævnets vedtægter, at Ankenævnet ikke har mulighed for at tage stilling til egentlige erstatningsretlige krav, men alene til i hvilket omfang en klager har krav på afslag i prisen eller en eventuel tilbagebetaling af hele eller dele af det betalte beløb.

Egentlige erstatningskrav, som ligger udover afslag/tilbagebetaling må forfølges ved domstolene.

Ankenævnet bemærkede, at indklagede havde tilbudt at tilbagebetale klagers betaling for overnatningerne, og fandt, at denne tilbagebetaling var en passende kompensation.

Afgørelse af 6. december 2016