

Ankenævnets Journal nr.: 2018-0048 - Klage vedr. væggelus

Sagsfremstilling:

Klager havde booket 5 overnatninger hos indklagede i november 2017. I løbet af den 2. nat hos indklagede vågnede klager med røde kløende pletter på armene og ved anklerne. Klager henvendte sig i indklagedes reception og fik samme nat et nyt værelse.

Den efterfølgende morgen var klagers arme rødplettede og hævede og klager var meget generet af kløe, og klager var overbevist om, at der var tale om angreb fra væggelus.

Receptionisten hos indklagede fortalte senere på dagen klager, at Rentokil havde været ude at sprøjte på værelset, og at der ikke var blevet konstateret spor af væggelus. Klager valgte dog at flytte hotel. Indklagede beklagede episoden og fakturerede ikke klagers ophold.

Da klager kom hjem smed klager kufferten ud, for ikke, at tage eventuelle væggelus med ind i sit hjem. Klager oplyste, at alternativet hertil ville være at fryse kufferten ned, men at klager ikke havde en kummefryser, hvor kufferten kunne være, og at klager derfor valgte at pakke den godt ind, skrive væggelus på den og smide den ud.

Der var tale om en Samsonite-kuffert til kr. 1.700,- og klager henvendte sig efterfølgende flere gange til indklagede for at få erstattet kufferten, hvilket indklagede afviste. Indklagede tilbød klager kr. 400-500,-.

Da indklagede ikke ville imødekomme klagers krav, indgav klager en klage til Ankenævnet.

Klager havde sammen med klagen vedlagt et billede af klagers arm, der viste de påståede væggelus-bid.

Klagers bemærkninger:

Klager fandt, at indklagede burde erstatte klagers kuffert, da klager var af den opfattelse, at klager pådrog sig væggelus under sit ophold hos indklagede. For ikke at få væggelus ind i klagers hjem var klager nødsaget til at smide sin Samsonite-kuffert til en værdi af kr. 1.700,- ud, hvilket klager fandt, at indklagede burde yde erstatning for.

Klagers krav:

Erstatning for klagers Samsonite-kuffert, kr. 1.700,-. Kopi af kvittering for kufferten var vedlagt klagen.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede oplyste, at efter at klager henvendte sig til indklagedes reception, fik indklagede et andet værelse, og indklagede kontaktede dagen efter Rentokil for at få dem ud og kigge på, om der var væggelus på værelset og i givet fald fjerne dem.

Indklagedes hotelchef og konsulenten fra Rentokil gennemgik herefter værelset med henblik på at se, om der var spor fra væggelus. Der fandtes ikke spor efter væggelus. Konsulenten og indklagedes hotelchef havde herefter en dialog med klager, hvor konsulenten også så klagers arme. Konsulenten kunne ikke sætte udslættet på klagers arme i forbindelse med væggelus.

Gæsten fik herefter refunderet hele sin betaling, også for de to dage, hvor gæsten allerede havde boet på værelset.

Konsulenten fra Rentokil besøgte ugen efter igen indklagede og inspicerede det pågældende værelse, men kunne fortsat ikke finde spor fra væggelus.

Det var på den baggrund indklagedes opfattelse, at klager ikke havde været udsat for et væggelus-angreb, mens klager boede på indklagedes hotel.

Indklagede anførte, at dette yderligere dokumenteredes af, at der ikke før eller siden havde været klager over væggelus på det pågældende værelse.

Endelig havde indklagede anført, at klager ikke havde indhentet en erklæring eller udtalelse fra en læge, som kunne verificere, at der skulle være tale om et væggelus-angreb.

Indklagede havde vedlagt en erklæring fra Rentokils konsulent, hvori det erklæredes, at der ikke blev fundet spor af væggelus på det værelse, hvor klager havde boet.

Indklagedes krav:

Klager havde ikke krav på erstatning.

Nævnets bemærkninger:

Klager fik ikke medhold.

Ankenævnet fandt, at klager ikke havde løftet bevisbyrden for, at hendes udslet stammede fra angreb af væggelus. Nævnet fandt det endvidere ikke godtgjort, at det var forhold under klagers indkvartering hos indklagede, der var årsag til klagers udslet.

Nævnet lagde herved vægt på, at indklagede - efter at klager var flyttet til et andet værelse – tilkaldte en skadedyrsbekæmper, som gennemgik værelset uden at finde spor efter væggelus.

På denne baggrund kunne Ankenævnet ikke give klager medhold.

Afgørelse af 26. juni 2018