

**Ankenævnets Journal nr.: 2023-0170**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde købt et opholdt på indklagedes hotel, som skulle afvikles i perioden 17-19. februar 2023. Opholdet kostede samlet 1.140 kr. inkl. moms, for i alt 3 personer.

Om morgenen, lørdag den 18. februar 2023, konstaterede klager, at der var en væggelus på værelset. Skadedyret blev indfanget og forevist indklagedes personale, som på stedet opgraderede klager til et Superior Værelse, hvilket parterne på det tidspunkt anså som afslutning på episoden.

Den følgende dag, 19. februar 2023, rettede klager henvendelse til indklagede via e-mail og oplyste, at hun nu fandt at indklagede burde kompensere klager ved at refundere betalingen for den ene af de to overnatninger, hvilket indklagede indvilligede i.

På vej hjem fra indklagedes hotel foretog klager nærmere undersøgelse af omfanget af problemet, samt anbefalede forholdsregler. Klager konkluderede på den baggrund, at hun ville være nødt til at kassere de berørte effekter, herunder nogle kostbare kostumer, som havde været medbragt på hotellet. Kostumerne havde samlet kostet 5.500 kr.

Klagers undersøgelser viste yderligere, at der havde været fortilfælde med skadedyr hos indklagede.

Indklagede har oplyst, at de altid på stedet vejleder gæsterne i sådanne situationer om, enten at vaske berørte genstande ved 60 grader, eller alternativt nedfryse disse i mindst 3 døgn, ligesom indklagede tilbyder at vaske berørte effekter gratis i eget vaskeri. Hertil har indklagede et skadedyrsfirma tilknyttet hotellet.

Indklagede bestrider at have modtaget nogen sådan information, som i øvrigt ikke ville have gjort nogen forskel, da klagers kostume ikke kan tåle vask ved så høje temperaturer, og da hun ikke har en fryser med den nødvendige kapacitet.

**Klagers bemærkninger:**

Til støtte for sit krav har klager gjort gældende, at fundet af skadedyr udgør en mangel ved opholdet, som har påført klager et erstatningsberettiget tab, idet klager var nødt til efterfølgende at kassere en række ejendele, herunder nogle kostbare håndlavede kostumer.

Det er skærpende omstændighed, at der have været forudgående tilfælde, som indklagede ikke har reageret behørigt på.

Klager bestrider, at hun på stedet modtog vejledning om rette forholdsregler.

**Klagers krav:**

Indklagede skal betale 5.500 kr. til klager.

**Indklagedes bemærkninger:**

Til støtte for sin frifindelsespåstand har indklagede gjort gældende, at klager er blevet kompenseret for de værdiforringende mangler. Indklagede har ikke noget ansvar for eventuelle følgeskader.

Indklagede har i anden række gjort, at klager ikke har iagttaget behørig tabsbegrænsning, ved i første omgang ikke at følge indklagedes anvisninger på tidspunktet, og herefter ved ikke at rette henvendelse til indklagede, inden kostumerne blev kasseret.

**Indklagedes krav:**

Frifindelse.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Det er ubestridt, at klager var udsat for væggelus under sit ophold hos indklagede, og indklagede har refunderet det beløb, som klager har betalt for opholdet, ligesom indklagede opgraderede klager til et bedre værelse.

Klager har fremsat krav om betaling af 5.500 kr. for to håndsyede kostumer, som ikke kan tåle at blive vasket på 60 grader, og som klager derfor har oplyst at have kasseret.

Indklagede har bestridt at være erstatningsansvarlig herfor og har gjort gældende bl.a., at klager er blevet vejledt om at vaske berørte genstande ved 60 grader eller alternativt nedfryse disse i mindst 3 døgn. Klager har bestridt at have modtaget sådan information.

Ankenævnet finder, at indklagede er erstatningsansvarlig for klagers tab i relation de pågældende kostumer, da tabet var en naturlig og påregnelig følge af tilstedeværelsen af væggelus.

Nævnet finder, at indklagede ikke har godtgjort at have fremsat tilbud om afhjælpning.

Indklagede har ikke bestridt den beløbsmæssige opgørelse af klagers krav beløbsmæssigt, og nævnet lægger derfor klagers oplysninger herom til grund.

Herefter, og da det af indklagede i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat, tages klagers krav om betaling af 5.500 kr. til følge.

**Afgørelse af 6. juni 2023**