

**Ankenævnets Journal nr.: 2023-0981 – væggelus på værelse – erstatning**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde, forud for en privat flytning til København, booket 10 overnatninger på det indklagede hostel i perioden 22. august 2023 til 2. september 2023 og betalt i alt 4.680,34 kr. inklusive moms herfor.

Da overnatningerne skulle ske i forbindelse med en flytning til København, havde klager medbragt 2 store kuffertter med sine ejendele, herunder beklædningsgenstande.

Efter den første overnatning konstaterede klager væggelus på værelset. Hun kontaktede indklagedes reception, som flyttede klager til et andet værelse, hvor der imidlertid også var væggelus. Klager forhørte sig hos andre gæster og konstaterede på den baggrund, at der var væggelus i flere rum på mindst 4 af indklagedes 6 etager.

På den baggrund tjekkede klager tidligt ud den følgende dag, og blev efter det oplyste mundtligt lovet fuld kompensation af receptionen, for de oplevede gener.

Da klager efterfølgende rettede henvendelse til indklagede, ville indklagede alene refundere 1.194 kr.

Refusionen, som efterfølgende er gennemført, skete kulant og med henvisning til, at bookingen generelt ikke kunne refunderes, og at klager var tilbudt passende afhjælpning.

Klager har overfor nævnet dokumenteret en række udgifter, som efter klagers opfattelse er en kausal og adækvat følge af de konstaterede væggelus. Det drejer sig om udgifter til:

Genhusning	Kr.	8.820,00
Frysebehandling af ejendele	Kr.	4.000,00
Lejebil	Kr.	1.035,00
Vaskeriregning	Kr.	474,00
Nyt tøj	Kr.	<u>2.174,00</u>
<b>I alt</b>	<b>Kr.</b>	<b><u>16.503,00</u></b>

Indklagede har over for nævnet oplyst, at de anser sagen som afsluttet med den allerede udbetalte kompensation.

**Klagers bemærkninger:**

Klager bestrider, at indklagedes afbestillingsregler finder anvendelse ved klagers ophævelse som følge af disse væsentlige fejl og mangler ved indklagedes ydelse.

Klager bestrider at der blev tilbudt passende afhjælpning, idet det værelse, klager blev flyttet til, ligeledes var inficeret med væggelus.

**Klagers krav:**

Fuld refusion af det betalte beløb, samt erstatning for klagers afholdte omkostninger i forbindelse med de skete følgeskader.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har ikke yderligere bemærkninger til sagen.

**Indklagedes krav:**

Frifindelse

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager medhold.

Klager købte 10 overnatninger på indklagedes hostel og betalte 4.680,34 kr. herfor. Klager havde én overnatning på indklagedes hostel.

Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at det værelse, som klager i første omgang blev indlogeret i, var inficeret med væggelus i det beskrevne omfang, samt at det værelse, som indklagede herefter tilbød klager, ligeledes var inficeret med væggelus. Ankenævnet finder på denne baggrund, at der forelå en væsentlig mangel, som indklagede ikke har afhjulpet, og at klager derfor var berettiget til at hæve aftalen. Det forhold, at indklagedes almindelige betingelser ikke giver mulighed for omkostningsfri afbestilling, kan ikke føre til et andet resultat.

Indklagede har refunderet 1.194 kr. til klager.

Klager indlogerede sig herefter et andet sted i de resterende dage og betalte 8.820 kr. herfor.

Ankenævnet finder, at klager var berettiget til at foretage et sådant erstatningskøb, og at klager således er berettiget til af indklagede at få erstattet sine merudgifter, som følge af indlogeringen det nye sted.

Klager har således krav på at få erstattet 7.626 kr. (svarende til 8.820-1.194 kr.) som følge af merudgifter til indlogering.

Klager har herudover fremsat krav om erstatning for udgifter til frysebehandling af ejendele, leje af bil til brug for transport af ejendele til sådan behandling, køb af nyt tøj for at have noget tøj, mens frysebehandlingen foregik, samt vask af tøj. Klager har fremsendt dokumentation for de pågældende udgifter.

Indklagede har ikke forholdt sig til karakteren og størrelsen af de pågældende udgifter, men har anført, at sagen anses for afsluttet ved tilbagebetaling af de 1.194 kr.

Ankenævnet finder, at de af klager afholdte udgifter er en direkte og påregnelig følge af manglen i form af væggelus, og at indklagede således er erstatningsansvarlig herfor.

Indklagede skal derfor erstatte klager:

Merudgifter til indlogering	Kr.	7.626,00
Frysebehandling af ejendele	Kr.	4.000,00
Lejebil	Kr.	1.035,00
Vaskeriregning	Kr.	474,00
Nyt tøj	Kr.	<u>2.174,00</u>
I alt inklusive moms	Kr.	<b><u>15.309,00</u></b>

**Afgørelse af 18. april 2024**