

**Ankenævnets Journal nr.: 2025-0789 – Væggelus på værelset**

**Sagsfremstilling:**

Klager havde via en bookingplatform reserveret et ophold i en ferie/hotel-lejlighed hos indklagede, som udlejer ferie/hotel-lejligheder.

Opholdet var for 6 voksne og en baby for perioden den 8. november til den 15. november 2025. Den samlede pris for opholdet var 27.808,90 kr.

Mens klager og dennes ledsagere opholdt sig i lejligheden, fik de adskillige bid, der ifølge klager skyldes, at der var væggelus i lejligheden i 2 af de i alt 3 soveværelser.

Ifølge klager anerkendte indklagede, at der var væggelus i lejligheden, men var ifølge klager ikke i stand til at tilbyde anden indkvartering eller til at udføre den fornødne rengøring med henblik på at fjerne væggelusene.

Klager rettede også henvendelse til den formidler/onlinebookingplatform, som lejligheden var booket igennem, som ifølge klager blot tilbød rabat på en eventuel senere booking.

Klager rettede den 10. november 2025 henvendelse til indklagede og anførte, at der efter klagers opfattelse var væggelus i lejligheden. Indklagede bad om billeder, som klager herefter fremsendte.

Indklagede svarede herefter, at indklagede desværre ikke havde mulighed for at flytte klager og dennes følge til en anden indkvartering, da indklagede ikke havde noget ledigt. Indklagede tilbød i stedet straks at sende et rengøringshold. Indklagede skrev videre, at hvis det blev bekræftet, at der var tale om væggelus, så skulle der foretages en mere professionel rengøring og indklagede kunne ikke garantere, at dette kunne arrangeres indenfor den periode, hvor klager opholdt sig i lejligheden.

Klager kontaktede – så vidt ses - samme dag indklagede telefonisk og fik samme dag et skriftligt svar tilbage, hvori indklagede igen anførte, at indklagede ikke havde alternative indkvarteringsmuligheder og heller ikke kunne tilbyde klager og dennes følge ophold på et andet hotel. Indklagede tilbød dog klager – hvis klager selv fandt anden indkvartering – at klager kunne få refunderet betalingen for hele opholdet.

Klager svarede, at klager ikke havde råd til selv at finde alternativ indkvartering, og at klager således var nødt til at blive boende og få soveværelserne rengjort og alt sengetøj skiftet.

Indklagede svarede, at det var helt op til klager, men gjorde opmærksom på, at hvis klager og dennes følge valgte at blive boende i lejligheden, så kunne indklagede ikke tilbyde refusion af betalingen for overnatningerne.

Indklagede gennemførte herefter en rengøring af soverummene og skiftede alt sengetøj ud.

Af den medsendte korrespondance fremgår det, at klager herefter – den 14. november 2025 – via kommunikationsplatformen hos den formidler, som lejligheden var booket igennem, igen kontaktede indklagede og anførte, at væggelus-problemet forsat var aktuelt, og at klager havde fundet nye væggelus, og klager bad indklagede om at iværksætte en ny tilbundsående rengøring.

Indklagede bad som svar herpå om at få oplyst, hvornår klager og dennes følge ville være ude af lejligheden. Yderligere gjorde indklagede under henvisning til tidligere svar opmærksom på, at en fuldstændig fjernelse af væggelusene ville kræve professionel assistance og vil forudsætte, at lejligheden var tom. Indklagede henviste yderligere til, at indklagede tidligere havde tilbudt klager en fuld refundering, men at klager ikke havde ønsket at tage imod dette. Muligheden for refusion var givet på dette tidspunkt (den 11. november 2025) og kunne ifølge indklagede ikke længere tilbydes den 14. november 2025.

Herefter blev der så vidt ses af indklagede iværksat en ny rengøring samt udskiftning af sengetøj. Der ses herefter ikke at have været yderligere korrespondance mellem klager og indklagede.

Klager rettede den 16. november 2025 henvendelse til den formidler/onlinebookingplatform, som lejligheden var booket igennem, med krav om fuld refusion af betalingen for opholdet samt krav om kompensation for fysisk og psykisk skade, hvilket (sidstnævnte) klager anslog til at udgøre 30 pct. af overnatningsprisen.

Formidleren svarede og beklagede klagers oplevelse, og bad om billeder mv., som dokumentation for klagers oplevelser. Klager fremsendte herefter dette. Formidleren oplyste videre, at de havde sendt klagen til indklagede og nu afventede indklagedes respons.

Den 26. november 2025 indgav klager en klage til Ankenævnet og informerede formidleren herom. Formidleren svarede herefter, at formidleren havde været i kontakt med indklagede, som ifølge formidleren fulgte "egne procedurer", men formidleren tilbød som en goodwill klager en kompensation på 558,50 euro, som kunne indsættes på klagers konto og anvendes til senere køb af overnatning via formidlerens onlinebookingplatform:

Klager svarede, at klager ikke var tilfreds med denne kompensation

Formidleren svarede den 1. december 2025, at de havde henvendt sig til indklagede og nu afventede respons på en evt. refusion af betalingen for opholdet.

Herefter ses der ikke yderligere korrespondance mellem klager og formidleren.

### **Klagers krav:**

Klager har opgjort sit krav således:

| Expense item  | Expense type      | Date it was charged | Original Amount (DKK) | Original Amount (EUR) | Amount converted to EUR |
|---------------|-------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Accommodation | Accommodation     | November 4th, 2025  |                       | 3509,82               | 3509,82                 |
| Activir       | Pharmacy expenses | November 13th, 2025 | 59                    |                       | 7,89                    |
| Altiflex      | Pharmacy expenses | November 13th, 2025 | 61,5                  |                       | 8,23                    |
| Ivercare      | Pharmacy expenses | November 18th, 2025 |                       | 17,48                 | 17,48                   |

|  |   |                     |     |      |                |
|--|---|---------------------|-----|------|----------------|
| Permecure  | Pharmacy expenses                                   | November 18th, 2025 |     | 8,51 | 8,51           |
| Compensation for physical and psychological damages due to bed bug infestation | Compensation for physical and psychological damages | N/A                 | N/A | N/A  | 3000           |
| <b>TOTAL Compensation Expected /Claimed</b>                                    |   |                     |     |      | <b>6551,93</b> |

## Klagers bemærkninger:

Der henvises til sagsfremstillingen overfor.

Til de af indklagede afgivne bemærkninger har klager anført følgende.

Indklagedes service består i at tilbyde udlejningsboliger, og sådanne boliger skal opfylde de grundlæggende krav til en bolig. At tilbyde en lejlighed med væggelus-angreb overholder ikke sådanne minimumskrav. Det kan sammenlignes med at tilbyde en lejlighed uden elektricitet eller rindende vand. Udlejeren bør sørge for, at alle disse grundlæggende betingelser er opfyldt. Hvis ikke, bør de holdes ansvarlige og tilbyde en løsning, der afspejler situationens alvor.

Klager medgiver, at indklagede tilbød en refusion. Dette var dog ikke en løsning, der efter klagers opfattelse fungerede i en situation som denne. Indklagede burde have flyttet klager og dennes følge til enten en anden ejendom, som indklagede selv havde, eller en anden tredjepartsindkvartering, såsom et hotel. Indklagede burde have booket dette nye sted for klager og dækket udgifterne.

Klager bemærker videre, at en evt. refusion skulle håndteres via formidleren, hvilket indebærer involvering af en tredjepart og mere bureaukrati. Klager havde ingen indsigt i, hvornår klager ville modtage en evt. refusion. Klager finder således ikke, at det at efterlade syv personer – inklusive en baby – med et løfte om refusion og intet andet sted at tage hen, var en korrekt håndtering af situationen.

Klager er ikke bekendt med, hvad indklagede gjorde eller ikke gjorde for at forsøge at flytte klager og dennes følge, idet indklagede ikke oplyste klager herom. Klager finder ikke, at det var en tilfredsstillende løsning at overlade det til klager – som i forvejen var i en stresset situation – selv at finde alternativ indkvartering.

Grundlæggende skyldes denne sag, at indklagede ikke sikrede sig, at den lejlighed, som klager og dennes følge fik var i ordentlig stand. Dette alene er et godt grundlag for at indgive en klage over indklagede. Indklagedes reaktion burde have afspejlet den forvoldte skade. At tilbyde en refusion var/er efter klagers opfattelse ikke tilstrækkeligt for at løse situationen.

## Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på kompensation, idet klager blev tilbudt afbestilling og refusion, men på trods heraf valgte at blive boende i lejligheden.

**Indklagedes bemærkninger:**

Indklagede har oplyst at efter, at klager havde rapporteret et muligt væggelus-problem efter den anden nat af deres ophold, bekræftede indklagede klagen og anmodede om dokumentation for at kunne vurdere situationen. Efter at have modtaget billeder og videoer informerede indklagede klager om, at en bekræftet væggelus-situation ville kræve professionel skadedyrsbehandling, som ikke kunne udføres, mens klager og dennes følge boede i lejligheden, på grund af brugen af professionelle skadedyrsbekæmpelseskemikalier og behovet for at behandle alle genstande og overflader.

Da indklagede ikke havde nogen alternativ indkvartering tilgængelig på det tidspunkt, tilbød indklagede klager muligheden for at annullere klagers reservation med det samme og modtage fuld refusion for hele opholdet, betinget af udtjekning. Dette tilbud blev tydeligt meddelt klager skriftligt.

Klager afslog tilbuddet om annullering og fuld refusion og valgte at blive i lejligheden. Efter denne beslutning, og på trods af de begrænsninger, der var forårsaget af fortsat belægning, gjorde indklagede det yderste for at afbøde situationen ved at arrangere flere grundige rengøringer, udskifte sengetøj og linned efter anmodning og opretholde løbende dialog med klager.

Indklagede har videre anført, at endelig skadedyrsbehandling kræver fuldstændig tomgang af lejligheden. Da klager valgte at blive i lejligheden på trods af at være blevet informeret om dette, var indklagedes mulighed for at udføre en sådan behandling under opholdet nødvendigvis begrænset. Muligheden for at annullere reservationen og muliggøre øjeblikkelig professionel behandling var derfor den eneste måde at løse problemet fuldt ud på det tidspunkt.

Klager og dennes følge forblev i lejligheden under hele opholdet, fuldt ud klar over, at professionel skadedyrsbehandling ikke kunne udføres, mens lejligheden var beboet, og at refusionsmuligheden var betinget af opholdets ophør.

Indklagede anerkender, at en væggelus-situation er alvorlig og uønsket, og indklagede beklager den ulejlighed, som klager og dennes følge oplevede. Indklagede finder dog, at indklagede handlede hurtigt, transparent og i overensstemmelse med rimelig branchepraksis ved at behandle klagen straks, samt ved tydeligt at forklare de forskellige muligheder for handling og deres begrænsninger samt ved at tilbyde annullering med fuld refusion.

Da klager bevidst og frivilligt afviste denne afhjælpning og valgte at fortsætte deres ophold, finder indklagede, at et senere krav om refusion af det gennemførte ophold ikke er rimeligt.

Indklagede finder således, at indklagede opfyldte indklagedes forpligtelser ved at tilbyde en passende og lovlig afhjælpning på det tidspunkt, hvor problemet blev rapporteret, og at klagers informerede beslutning om at blive i lejligheden bør tillægges betydelig vægt ved afgørelsen.

**Nævnets bemærkninger:**

Ankenævnet giver klager delvist medhold.

Ankenævnet lægger til grund som ubestridt, at der var konstateret væggelus i den lejlighed, som klager havde lejet af indklagede.

Ankenævnet finder, at indklagede i den foreliggende situation ikke udviste tilstrækkelige bestræbelser på at finde en alternativ indkvartering til klager. Såfremt indklagede ikke selv havde ledig kapacitet, således at klager kunne tilbydes alternativ indkvartering her, burde indklagede have afholdt udgiften til indkvartering hos en anden udbyder.

Ankenævnet finder således, at indklagede ikke i fornødent omfang forsøgte at afhjælpe de åbenlyse mangler, der var ved den indkvartering, som klager havde lejet.

Det forhold, at klager selv valgte at blive boende i den pågældende lejlighed, ændrer ikke herpå, idet klagers valg alene var baseret på, at indklagede ikke kunne tilbyde alternativ indkvartering samt at klager ikke selv havde råd til at finde alternativ indkvartering.

Da der ubestridt var væggelus i lejligheden, hvilket må anses for at være en væsentlig mangel ved det lejede, og da indklagede ikke var i stand til at afhjælpe manglen ved at tilbyde alternativ indkvartering finder Ankenævnet, at indklagede skal tilbagebetale klager det betalte beløb for opholdet samt betale klager den udgift, som klager har haft til lægemidler.

Retten finder derimod ikke, at klager har krav godtgørelse for tort på 3.000 euro.

Opholdet kostede 27.808,90 kr., og klagers samlede udgift til diverse lægemidler var på 42,11 euro svarende til ca. 315 kr.

Indklagede skal således til klager betale i alt 28.124 kr.

**Afgørelse af 24. februar 2026**