

VISITA  
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL  
2019-04-01

Sammanträde i Stockholm

**Närvarande:**

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér  
Michaël Koch  
Jan Kristiansson  
Agneta Munther

Sekreterare Katarina Alfredsson

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 10 december 2018 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Återbetalning av bröllopsfest (ärende nr 15/18)**

**Gästen**

I mitten av juli 2018 höll gästen sin bröllopsfest på hotellet och betalade för arrangemanget på plats. Gästen yrkar återbetalning med 26 254 kronor inklusive dröjsmålsränta från den 10 augusti 2018. Sammanfattningsvis ansåg gästen att hotellet inte har följt överenskommet avtal, ej levererat, levererat bristfälligt och tagit ut för höga priser.

Anmälan innehåller *bland annat* klagomål på felaktig lunch, middagsbeställningar där kvitto saknade underskrift, debitering av för många gäster, fel pris på varmrättsvinet, för många flaskor vin har debiterats, för högt pris på avec har debiterats, för hög temperatur i lokalen, frukostbuffén stängde en timma för tidigt och kostnaden för provmiddag har inte dragits av på slutnotan.

**Hotellet**

Hotellet har i ärendet bemött samtliga klagomål från gästen och framför *bland annat* följande.

Beträffande missförståndet med lunchen ordnades en ny lunch, vilken inte reklamerades av gästerna. Middagsbeställningarna utan underskrift togs bort från notan och antalet kuvert korrigerades och krediterades vid utcheckning. Det felaktiga priset på varmrättsvinet har korrigerats och brudparet har krediterats mellanskillnaden. Det fanns ingen överenskommelse i förväg om mängden vin annat än antal glas. Priset på avecen har korrigerats och krediterats. Beträffande

temperaturen i lokalen framhåller hotellet att den 14 juli 2018 var en väldigt varm dag med närmare 30 grader utomhus. Under morgonen öppnades fönster, markiser fälldes ner och fläktar köptes in. Hotellet hade inte uppgett att de hade AC och det fanns inte några brister i klimatsystemet. Hotellet missade att hålla frukosten öppen till klockan 11.00 och när detta upptäcktes ställdes frukosten fram igen. Hotellet har ett erbjudande om provmiddag vilket endast inkluderar mat. De hade debiterat för en provmiddag för mycket och de kommer kreditera brudparet 575 kronor för detta.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden har vid en noggrann genomgång av samtligt material inklusive bilagor i ärendet funnit följande.

Ansvarsnämnden anser att hotellet agerat professionellt och har uppfyllt vad som kan förväntas av dem. Beträffande temperaturen i lokalen vill Ansvarsnämnden särskilt framhålla att det inte går att räkna med en viss temperatur under extrema väderförhållanden, och att hotellet inte heller utlovat någon viss temperatur.

Dock har hotellet gjort några förbiseenden. Dessa förbiseenden rör middagsbeställning utan underskrift på kvitto, debitering med fel pris på varmrättsvin och avec, debitering av en provmiddag för mycket samt att de stängde frukosten tidigare än avtalat. Middagsbeställningarna utan underskrift på kvitto togs bort från notan. Feldebiteringarna av vin och avec har sedermera korrigerats och krediterats brudparet och den extra provmiddagen kommer att krediteras. Beträffande frukosten rättades det misstaget till.

Den olägenhet som dessa förbiseenden orsakat brudparet anser Ansvarsnämnden vid en sammanvägd bedömning ge brudparet rätt till en ersättning om 3 000 kronor från hotellet. Detta utöver de 575 kronor som hotellet meddelat att de kommer kreditera.

Beträffande övriga klagomål från gästen finner inte Ansvarsnämnden att det är visat några sådana brister som gästen gjort gällande och därför avslås yrkandet i övrigt.

3 §

### **Ersättning för tandskada (ärende nr 17/18)**

#### **Gästen**

Den 26 november 2018 köpte gästen en lunchlåda, innehållande panerad fisk med sås. När gästen började äta tuggade hon på ett hårt objekt. Hon fick en sådan stark smärta att hon var tvungen att avbryta måltiden och söka upp en närliggande tandakut där hon fick tid en timma senare.

Röntgen visade att en kindtand i vänster överkäke spruckit. Gästen fick ett kostnadsförslag av tandläkaren på 10 162 kronor för rotfyllning och porslinskrona.

Efter tandläkarbesöket gick hon tillbaka till matsalen och talade med restaurangens platschef för att informera om det inträffade.

Det finns ingen bild på det hårda föremålet i maten och föremålet finns inte heller kvar. Gästen uppger att hon kan ha råkat svälja det. Den nu skadade tanden hade sedan tidigare en amalgamfyllning på tuggytan.

Gästen yrkar ersättning med 10 162 kronor.

### **Restaurangen**

Restaurangen beklagar det inträffade. Restaurangen brukar undersöka och utreda sin skuld i frågan när sådant här händer och därefter ta ärendet vidare till Ansvarsnämnden. I samband med detta rådfrågade restaurangen en tandläkare som i sitt utlåtande bland annat uppgav att det absolut var rimligt att tandfrakturen måste åtgärdas med rotbehandling. Frågan var om tanden var lagad innan. I det fall den var lagad innan, skulle tanden kunnat gå sönder av mer eller mindre vad som helst

Efter att restaurangen fått utlåtandet ansåg de att det var bäst att hänvisa frågan till Ansvarsnämnden för en opartisk bedömning. Restaurangens rutin är att gärna få en bild på föremålet så att de i sin tur kan göra en anmälan till sin leverantör.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar person- eller sakskada ersätta skadan. En restauranggäst som befarar att en tand har skadats i samband med måltid bör omedelbart ta kontakt med restaurangens personal och så snart som möjligt uppsöka tandläkare för att få en eventuell skada konstaterad.

Gästen uppsökte genast tandläkare och tog sedan kontakt med personalen och berättade vad som hänt. Något föremål som kan ha orsakat skadan har däremot inte identifierats. Ansvarsnämnden anser inte att det är visat att det var ett främmande föremål i maten som orsakade skadan på gästens tand. Ansvarsnämnden finner därför att restaurangen inte är skyldigt att ersätta gästens skada.

4 §

## **Hotellkostnad (ärende nr 18/18)**

### **Gästen**

Gästen hade bokat en natt på hotellet via Hotels.com och betalade 1 500 kronor för den natten. På plats ville gästen boka ytterligare en natt på hotellet. Priset för den andra natten diskuterades aldrig. Gästen fick för den andra natten betala 3 300 kronor. Hotellet erbjöd återbetalning om 500 kronor.

Gästen yrkade återbetalning med 1 300 kronor. Hotellet har efter att ärendet kommit till Visitas Ansvarsnämnd återbetalt det av gästen yrkade beloppet, det vill säga 1 300 kronor.

### **Hotellet**

När gästen checkade in under fredag eftermiddag diskuterades att förlänga vistelsen en natt. Eftersom det endast fanns ett rum kvar ville receptionisten vara tillmötesgående och erbjöd att reservera rummet ett par timmar. Något pris diskuterades inte vid detta tillfälle. Gästen bestämde sig för att boka det reserverade rummet och bekräftade detta till en annan receptionist. Inte heller vid detta tillfälle

diskuterades priset för rummet eftersom den andra receptionisten trodde att detta redan var klart.

Den 18 februari 2019 informerade hotellet att de kompenserat gästen med 1 300 kronor. Hotellet uttryckte samtidigt att de hade uppskattat ett uttalande från Visitas Ansvarsnämnd för att dra lärdom för framtida händelser.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden konstaterar att hotellet har återbetalt de 1 300 kronor som gästen yrkade. Ansvarsnämnden avskriver därför ärendet.

Vidare vill Ansvarsnämnden framhålla följande. Det kan förvisso ses som allmänt känt att priset på ett hotellrum kan variera beroende på en rad olika faktorer. Däremot ska en gäst, i en situation som den aktuella, inte behöva räkna med ett högre pris, om gästen inte har informerats om detta innan rummet bokades. Det åligger hotellet att tydligt informera sina gäster om priset på boendet innan en bokning görs.

5 §

### **Ersättning för personskada (ärende nr 1/19)**

#### **Gästen**

Den 1 mars 2014 trampade gästen genom en trasig plank på en flytande bastu hos hotellet och skadade sitt ena ben. Gästen har haft värk i flera år och hon har opererats flera gånger. En operation skedde i november 2017 och för denna operation betalade hon 20 000 kronor. Operationen gick inte bra och gästen behöver därför en ny operation som kommer kosta att 9 000 kronor.

Kompensationen från hotellet var en weekend i bröllopssviten vilket hon inte är nöjd med utan yrkar ersättning med 30 000 kronor.

#### **Hotellet**

Hotellet har lämnat ärendet till sitt försäkringsbolag som i sin tur har kommit in med svar i ärendet.

Gästen besökte bastun den 1 mars 2014. Bastun är ansluten via en landgång till en fast bryggstruktur. I bastuns golv fanns det en lucka med direkt förbindelse till vattnet. Luckan togs bort 2016 och ersattes med ett heltäckande golv.

Enligt hotellets interna rutiner kontrollerades bastun dagligen såväl invändigt som utvändigt i samband med öppning och stängning. På skadedagen, den 1 mars 2014, fann den person som ansvarade för öppningen av bastun inga avvikelser från det normala, varken på bänkar, golv eller bastu.

Försäkringsbolaget anser att hotell inte har varit vårdslöst på något sätt och därför kan de inte hållas ansvarigt för skadorna som gästen anser att hotellet har orsakat henne.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden avslår gästens yrkande.

Med utgångspunkt från det underlag som kommit in i ärendet finner inte Ansvarsnämnden att det påstådda sambandet mellan fel i bastuns golv och den klagandes skada är styrkt. Någon skyldighet för hotellet att ersätta gästen finns således inte.

6 §

### **Ersättning p.g.a. allergisk reaktion (ärende nr 3/19)**

#### **Gästen**

Gästen bodde på hotellet i slutet av januari 2019 och råkade då ut för en kroppsskada. När hon kom in på hotellrummet kände hon direkt en konstig lukt, men tänkte inte mer på det. Efter någon timma inne på hotellrummet märkte hon hur kinderna blev röda. På kvällen när hon låg i sängen började det klia i ansiktet. När hon använde handduk och morgonrock började också kinder, hals och nacke klia och hon blev väldigt röd. Det var sent på kvällen så hon gick för att sova. När hon vaknade på morgonen var hon så svullen att hon bara kunde se på ena ögat, det kliade extremt på nacke, hals, bröstorg, händer och ansikte. Ansiktet var stramt och svullet, huden var varm. Utslagen blödde när hon kliade på dem. Det var utcheckning klockan 12.00 och hon vaknade strax innan och hade kort tid att checka ut och ville bara därifrån.

Gästen yrkar 35 000 kronor i ersättning. Hon genomgår fortfarande mycket fysiskt och psykiskt lidande. Hon mår dåligt och är deprimerad, hon har tappat livsglädjen och händelsen har påverkat hennes självkänsla.

#### **Hotellet**

Gästen bodde på hotellet den 27 januari 2019. Den 2 februari 2019 kontaktade gästen hotellet och informerade om problem med utslag i ansiktet. Gästen hade stora besvär och ville ha ersättning för den natt hon bott på hotellet samt ersättning för de läkemedel hon köpt efter vistelsen. Gästen kontaktade inte hotellet angående sina problem under vistelsen på hotellet.

Hotellet undersökte rummet noga utan att hitta något avvikande. Rummet var städlat enligt hotellets rutiner och hotellet säkerställde att det inte fanns några skadedjur.

Gästen hade tidigare bott på hotellet och hotellet undersökte därför om tvätteriet har ändrat sina rutiner eller bytt tvätt- eller sköljmedel. Hotellet fick bekräftat att inga förändringar har skett hos tvätteriet de senaste åren.

Hotellet har inte kunnat finna något avvikande på det rum gästen bott. Hotellet har inte heller haft andra gäster med samma eller liknande besvär.

För att visa sin goda vilja ersatte hotellet gästen för läkarbesök och läkemedel med en summa om 4 220 kronor samt återbetalade hotellkostnaden om 1 145 kronor. Då gästen trots en ersättning på 5 365 kronor ändå inte var nöjd hänvisade hotellet till Ansvarsnämnden.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden avslår gästens yrkande.

Ansvarsnämnden finner det inte styrkt att något på hotellrummet skulle ha orsakat gästens besvär. Någon skyldighet för hotellet att ersätta gästen finns således inte.

7 § Kommande sammanträde har sedan tidigare beslutats till måndag den **10 juni 2019 klockan 12.00**.

8 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer