

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2018-04-05

Sammanträde i Stockholm

Närvarande:

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Jan Kristiansson
Per Olding
Marie Pieplow

Sekreterare Katarina Alfredsson
Jonas Siljhammar (Visita)

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 6 december 2017 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Oenighet om avbokningsregler (ärende nr 9/17)**

Ansvarsnämndens avgörande

Gästen har inte kommit in med en fullständig anmälan och inte heller kompletterat anmälan efter begäran. Ansvarsnämnden avskriver ärendet.

3 § **Garderobsansvar (ärende nr 11/17)**

Gästen (via ombud)

Den 3 november 2017 hängde gästen in sin rock i garderoben på restaurangen och betalade. När han skulle hämta ut rocken och visade inlämningskvittot fanns rocken inte kvar. Rocken köptes den 27 december 2016. Det faller på sin egen orimlighet att gästen skulle ha tappat rocken på något annat ställe. Att rocken inte fanns kvar i garderoben styrker att restaurangen lämnar ut kläder utan att gästerna behöver visa kvitto.

Gästen yrkar ersättning med 5 299 kronor för den försvunna rocken.

Restaurangen

Restaurangen vill inledningsvis förtydliga att det var den 9 november 2017 som gästens far kom till restaurangen för att hämta sin sons jacka. Då det kunde konstateras att det inte fanns några kvarglömda kläder från den aktuella kvällen fick restaurangen en faktura från ett företag på 5 299 kronor. Någon ersättningsnivå hade över huvud taget inte diskuterats. Restaurangen bestred fakturan på grunderna att det inte var gästen som krävde ersättning utan ett företaget och det var inte styrkt att

gästen representerades av företaget. Restaurangen anser det inte heller styrkt att det inlämnade plagget var samma plagg som köptes den 27 december 2016 och som hänvisas till i fakturan. Eftersom det inte fanns någon rock kvar i garderoben vid stängning kan gästen tappat rocken på annat ställe.

Oaktat detta tar restaurangen på sig ansvar och är beredda att ersätta gästen med 1 500 kronor.

Ansvarsnämndens avgörande

Av utredningen framgår att ett avtal om förvaring av en rock har ingåtts mellan parterna och att gästen inte har återfått sin rock. Med hänsyn till avsaknad av närmare bevisning om rockens värde anser nämnden att restaurangen ersätter gästen med medgivet belopp, det vill säga 1 500 kronor.

4 § **Avbokningsavgift (ärende nr 12/17)**

Gästen

Den 6 november 2017 kontaktade gästen restaurangen för att boka julbord för mellan 20 och 25 personer till den 9 december. Gästen ringde senare och gjorde en bokning för ytterligare två personer.

Den 24 november ville gästen minska antalet personer till julbordet. Restaurangen informerade då om att avbokning måste göras tre veckor innan besök och att gästen nu var skyldig att betala fullpris även för de gäster som bokades av. Gästen ansåg inte att restaurangen hade rätt att begära ersättning för de gäster som bokades av eftersom han inte blivit upplyst, varken muntligt eller skriftligt, vid bokningen om att restaurangen skulle komma att debitera fullpris vid avbokningar

Av olika anledningar var det bara 13 personer som kom till julbordet. Restaurangen har fakturerat gästen för nio stycken show-biljetter á 350 kronor styck, det vill säga 3 150 kronor.

Gästen yrkar att han inte ska behöva betala fakturan på 3 150 kronor.

Restaurangen

Restaurangen och gästen hade flera kontakter angående bokning av julbord. Den 6 november skickade restaurangen en bokningsbekräftelse som omfattande 27 personer avseende julbord den 9 december 2017 till gästen. Av bokningsbekräftelsen framgick att restaurangen tillämpar Visitas avbokningsregler.

Den 24 november meddelade gästen restaurangen att sällskapet skulle bli mellan 20 och 22 personer. Restaurangen meddelade gästen att de inte hade möjlighet att ta emot avbokningar senare än tre veckor innan bokad sittning. Planeringen av julbord innefattar både mat och personbeläggning. Samma dag skickade restaurangen en uppdaterad bokningsbekräftelse som omfattade 22 personer.

Den 9 december kom endast 13 personer i sällskapet till julbordet. Restaurangen hade inte fått någon information om att ytterligare nio personer skulle utebli från bordsbokningen.

Restaurangen informerade gästen om att de skulle komma att debitera för de nio personer som uteblivit, men att de inte skulle debitera för maten utan endast för showen vilket var ett undantag från restaurangens regler. Restaurangen har skickat en faktura på 3 150 kronor vilket är 350 kronor styck för nio showbiljetter.

Under handläggningen av ärendet i Ansvarsnämnden meddelade restaurangen att de släpper ärendet.

Ansvarsnämndens avgörande

Som restaurangens uttalande – att de ”släpper” ärendet – får förstås frånfaller restaurangen sitt yrkande gentemot gästen. Därmed ska restaurangen kreditera fakturan på 3 150 kronor som skickats till gästen.

5 § **Ersättning för avbokade rum (ärende nr 1/18)**

Ansvarsnämndens avgörande

Gästen har inte kommit in med något svar. Ansvarsnämnden avskriver därför ärendet.

6 § **Stöld på hotellrum (ärende nr 2/18)**

Gästerna

Gästen och två bandkollegor bodde på hotellet mellan den 14 och 16 januari 2018. Vid 18-tiden den 14 januari var det inbrott på hotellrummet medan en av personerna var på toaletten och de andra två väntade i bilen.

Dörren till hotellrummet var låst, men ändå tog någon sig in och stal bland annat en jacka med ID-handlingar, kreditkort och nycklar, två datorer, en extern hårddisk och en väska med kläder. En kofot lämnades på sängen, men enligt polisen hade den inte använts för att bryta sig in i rummet. Enligt hotellet var det endast gästernas nyckelkort som hade använts för att låsa upp dörren. Gästerna var säkra på att dörren var låst och ställer sig därför frågande till påståendet. Det är en tung dörr och hotellet menade att den går igen av sig själv och att det inte var något fel på dörren.

Enligt gästerna måste det varit någon i personalen som brutit sig in i rummet alternativt någon hantverkare som arbetade med hotellets ombyggnation eller någon annan utomstående.

Gästerna anser att hotellet är ansvarigt och att hotellet har brutit i säkerhet bland annat genom att det var något fel med låset och att det inte var tillräckligt säkert eftersom någon obehörig tagit sig in utan att det syns i loggen.

Gästerna vill dels reklamera köpet dvs. få tillbaka pengarna för hotellnätterna dels vill de ha ersättning för den självrisk de kommer behöva betala till sina försäkringsbolag.

Gästerna begär ersättning med totalt 7 500 kronor.

Hotellet

Gästerna checkade in den 14 januari 2018 strax efter klockan 18.00. En timma senare kom en av gästerna ner till receptionen och meddelade att det skett ett inbrott på deras rum. Gästerna erbjöds att byta rum och strax efter klockan 19.00 hade gästerna fått ett nytt rum. Gästerna fortsatte sin vistelse på hotellet och avreste den 17 januari.

I samband med att polisen tog upp anmälan på hotellet, kontrollerades den elektroniska avläsningen av dörren som visade att ingen förutom gästerna själva hade använt dörren. Det konstaterades vidare att kofoten inte hade använts för att forcera dörren. Det fanns inga märken på dörren som tydde på detta. Dörrstängningsfunktionen undersöktes och man kunde konstatera att dörren slog igen som den skulle. Det fanns så vitt hotellet tillsammans med polisen kunde konstatera inga felaktigheter med dörren.

Hotellet anser inte att de brustit i säkerhet. Låsen har genomgått service och fungerar som de ska, dörrarna kontrolleras dagligen i samband med städning, och den aktuella dörrens stängdes ordentligt.

Det pågår renovering av lokaler intill hotellet. Hantverkare där har inte tillgång till varken hotellet eller nycklar till hotellet.

Gästerna vill ha återbetalning för logikostnad och för självrisk. Hotellet har inte påvisat brister i säkerheten. Ett alternativt rum erbjöds gästerna vilket de accepterade och det är därför inte skäligt att återbetala logikostnaden. Vidare anser hotellet att värdesaker förvarade på rummet är gästens ansvar varpå självrisken faller på gästen.

Ansvarsnämndens avgörande

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar person- eller sakskada ersätta skadan. Den som hyr ett hotellrum är i princip ansvarig för den egendom denne förvarar på hotellrummet, under förutsättning att hotellet för sin del uppfyller de krav som gästen har rätt att ställa för att känna sig trygg och säker.

Ansvarsnämnden finner det inte visat att hotellet varit vårdslöst eller orsakat den aktuella förlusten. Hotellet kan därför inte åläggas ansvar för den förlorade egendomen och har därmed inte heller skyldighet att ersätta förlusten.

7 §

Ersättning för tandskada (ärende nr 3/18)

Gästen

Den 11 oktober 2017 åt gästen lunch på restaurangen. Han åt en kycklingrätt med oliver, rostad paprika och risoni. I risonin låg en olivkärna dold och när han bet på den skadade han en tand i höger överkäke. Efter lunchen talade gästen med en anställd och undrade vem han skulle anmäla skadan till. Han fick klubbchefens namn och telefonnummer. Ett par timmar innan lunchen hade gästen besökt sin tandläkare på en årlig kontroll och då konstaterades att tänderna var hela och felfria. Han ringde för

att boka tid hos tandläkaren och fick en tid den 17 oktober. Gästen var bortrest mellan den 12 och 13 oktober samt den 16 oktober.

Tandläkaren bekräftade att en tand hade spräckts och tog bort nästan halva tanden som satt löst. På grund av skadans omfattning remitterades gästen till en specialisttandläkare som den 30 oktober lagade tanden provisoriskt med en brygga. En permanent brygga beställdes och denna sattes fast den 11 december.

Den 15 december skickade gästen en faktura till restaurangen på tandvårdskostnaderna. Den 2 januari bestred restaurangen fakturan och menade att restaurangen inte vållat skadan.

Gästen anser att restaurangen agerat vårdslöst då de serverat en pastarätt som innehöll en dold olivkärna. Gästen beskriver att risonin var placerad på ena sidan av tallriken och på andra sidan avskilt från pastan låg några strimlor paprika, några oliver och ett par bitar kycklingkött ovanpå pastan. Pastan innehöll varken oliver, paprika eller kyckling och det fanns ingen anledning att tro att det fanns något hårt i den, men den innehöll en dold olivkärna.

Gästen yrkar ersättning med 11 800 kronor för tandvårdskostnader.

Restaurangen

Restaurangen vidhåller att deras uppfattning är att de inte varit vårdslösa. Man får räkna med att risken är stor att en rätt med oliver kan innehålla olivkärnor. Dessutom ska en olivkärna inte orsaka skador på en frisk tand.

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.

Ansvarsnämnden finner klarlagt att gästens tand skadats av en hård olivkärna i pastarätten. Gästen har inte haft anledning att räkna med att det låg en dold olivkärna i pastan. Gästen anmälde genast det inträffade till restaurangpersonalen och i nära anslutning till skadan uppsökte han tandläkare. Restaurangen är sålunda skyldig att ersätta gästen med yrkade 11 800 kronor.

8 § Nästa sammanträde har sedan tidigare bestämts till den 13 juni 2018 klockan 12.00.

9 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer