

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2018-09-24

Sammanträde i Stockholm

Närvarande:

Ordförande Tom Beyer (har inte deltagit i § 5, ärende 11/18, på grund av jäv)

Ledamöter Eva Dunér
Michaël Koch
Jan Kristiansson
Agneta Munther

Sekreterare Katarina Alfredsson

Övriga Jonas Partheen (Visita)

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 13 juni 2018 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Bokningstvist (ärende nr 7/18)**

Restaurangen

Restaurangen fick den 14 december 2017 en förfrågan från myndigheten om middag den 22 maj 2018 för mellan 70 och 80 personer. En vecka senare preliminärbokade myndigheten restaurangen. Samma dag skickade restaurangen en offert till myndigheten, men restaurangen fick aldrig något skriftligt svar på offerten. I slutet av januari 2018 kom myndigheten för att titta på restaurangen och i samband med att detta möte bestämdes, meddelade myndigheten att de skulle återkomma med mer information angående underhållning, middag och deltagare.

Den 20 mars 2018 genomförde myndigheten ytterligare ett platsbesök för att titta på lokalerna inför mötet i maj. Vid detta möte diskuterades också eventuell catering. Även två andra myndigheter var på plats i restaurangen denna dag. En av myndigheterna var på ytterligare ett platsbesök den 25 april 2018. Samma dag hade också restaurangen och myndigheten kontakt angående val av kock och myndigheten meddelade att de skulle höras snart igen. Därefter hörde restaurangen ingenting förrän den 7 maj 2018 då myndigheten meddelade att de valt en annan restaurang för middagen den 22 maj 2018.

Restaurangen har på grund av detta gått miste om två andra bokningar den 22 maj 2018, en på 40 personer och en annan på 25 personer. Restaurangen yrkar ersättning

med 25 000 kronor för förlorad inkomst för de två bokningarna restaurangen behövt tacka nej till.

Myndigheten

Det anbud som restaurangen lämnade avseende middag för 80 personer accepterades aldrig. Myndigheten har således inte ingått något avtal med restaurangen.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden har att pröva om avtal har ingåtts mellan parterna. Restaurangen har att visa att myndigheten har accepterat restaurangens anbud. Det finns ingen accept och något avtal har därför inte ingåtts. Restaurangen har inte kunnat visa att något avtal har ingåtts som berättigar restaurangen att kräva det yrkade beloppet. Ansvarsnämnden anser därför att restaurangen inte är berättigad till ersättning av myndigheten.

3 §

Missnöje med matutbud och aktiviteter (ärende nr 9/18)

Gästen (via ombud)

Gästen hade beställt en vistelse på semesteranläggningen från den 3 till den 7 juli 2018. Familjen sökte ett ställe vid havet som hade en stuga där fyra vuxna och två barn rymdes. De ville kunna samlas i restaurangen på gemensam middag klockan 18.00 varje dag och de ville kunna välja ur en á la cartemeny. För 5-åringen var det viktigt med aktiviteter tillsammans med andra barn. Detta var de krav familjen hade när de sökte på olika webbplatser.

Semesteranläggningen kunde enligt webbplatsen samt den broschyr som delades ut erbjuda följande; café och bistro som serverade lunch, á la carte, bufféer. Bistron skulle vara öppen till klockan 20.00 respektive klockan 21.00 de aktuella dagarna. De serverade mat, fika, hembakt fikabröd och smörgåsar. Menyn ändrades efter säsong, men det fanns alltid fisk, kött, vegetariskt, laktos/glutenfria alternativ. När det gällde aktiviteter fanns bland annat trampbåtar, ledarledda aktiviteter för barn samt Bad- och Busklubben.

När familjen anlände visade det sig att bistron stängde klockan 18.00 måndag till torsdag. Det fanns inte någon á la carte-meny, det fanns bara fisk en av dagarna, buffén bestod av pannkaksbuffé till lunch. Semesteranläggningen borde ha meddelat att det inte fanns någon á la cartemeny eller buffé samt att öppettiderna i bistron hade ändrats. Gästerna hade inte tänkt att de skulle behöva handla och laga mat under dessa semesterdagar.

Familjen frågade även efter barnaktiviteter första dagen och fick till svar att det inte fanns några sådana. Det fanns inte heller någon trampbåt att hyra.

Om semesteranläggningen hade informerat om att deras webbplats inte stämde överens med vad de kunde erbjuda hade familjen haft möjlighet att välja ett annat alternativ. De valde att åka hem efter två nätter.

Gästen yrkar ersättning med totalt 8 564 kronor. Hyran av stugan fyra nätter; 6 500 kronor, avbeställningsskydd; 199 kronor, hyra av barnstol och säng; 270 kronor och städning; 795 kronor samt bensin för två bilar 800 kronor.

Semesteranläggningen

På webbplatsen under fliken öppettider fanns de rätta öppettiderna, men tyvärr stod det fel under fliken för bistron där förra årets tider stod kvar. Semesteranläggningen informerade gästerna om att de inte hade någon fast meny utan att menyn ändrades varje dag. Pannkaksbuffé är en typ av buffé som serveras vissa dagar.

På grund av det dåliga vattenståndet i Östersjön kunde de inte lägga i trampbåtarna denna säsong. Exakta aktiviteter bestäms vid varje tillfälle då det beror på väder och barnens ålder.

Gästerna framförde sina klagomål på plats och semesteranläggningen erbjöd då en rad olika förslag på kompensation. Gästerna godtog dock inte något av förslagen.

Semesteranläggningen försökte göra allt för gästerna när de var på plats och anser därför inte att yrkandet är relevant.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att det förekommit brister i anläggningens utbud i förhållande till vad som marknadsförts av semesteranläggningen, gästerna har således inte fått vad som utlovats. Vid en sammantagen bedömning finner Ansvarsnämnden att en rimlig kompensation för dessa brister är återbetalning med 50 procent av stugans pris det vill säga 3 250 kronor. Semesteranläggningen ska således återbetala 3 250 kronor till gästen.

4 § Missnöje med camping (ärende nr 10/18)

Gästerna

Gästerna hade bokat campingplats mellan den 11 och 14 juli 2018 på campingen. De fick en bekräftelse och en beskrivning av förväntad produkt. De förväntade sig en vistelse enligt beskrivningen samt att de regler som finns på campingens hemsida skulle gälla. Gästerna placerades på någon slags reservcamping utan tillgång till campingens ordinarie servicehus. De fick tillgång till tillfälliga toaletter och duschar, så kallade Bajamajor vilket inte framgick av beskrivningen. Av bokningsbekräftelsen framgick att det är en familjecamping med en åldersgräns på 18 år. Under beskrivning av campingen framgick att det skulle vara en campingtomt.

Några grannar spelade mycket hög musik mellan klockan 15.00 och 23.00 de två första kvällarna, de drack stora mängder alkohol och gästerna uppfattade dessa gäster som fulla och högljudda. Både vuxna och barn i gästernas familj kände sig rädda för att bli antastade av dem. Personalen var medvetna om problemet och sa till de störande gästerna, men det skedde endast en tillfällig förändring, såväl hög musik som skrik fortsatte trots personalens tillsägelser.

Den ovan beskrivna fyllefesten eskalerade fredagen den 13 juli och familjen upplevde en skräckfylld natt. De bevittnade fulla personer i gäng om 15 till 20 personer som skrek åt varandra, kastade stolar och cyklar, gjorde Hitlerhälsningar och en person drog ner byxorna och visade sitt kön. Personalens försök att lugna stämningen gav inget resultat. Familjen ringde jourtelefonen vid två tillfällen för att tillkalla vakt. Det fortsatte vara mycket oroligt på campingen, berusade personer gick runt familjens husvagn och skrek, musik och oroligheter fortsatte till klockan 04:00.

Gästerna yrkar att nämnden ska pröva; om de fått den produkt som beskrivs i bokningsbekräftelsen, om den säkerhet som utlovas på SCR-ansluta campingplatser upprätthållits och om de har rätt till återbetalning då de inte fått det bokade boendet.

Campingen

Campingen beklagar gästernas upplevelse av vistelsen. Utan denna tillfälliga camping hade gästerna inte kunnat erbjudas en campingtomt 30 meter från havet. Gästerna hade bokat en campingtomt med el och fick detta. Vad gäller sanitetsutrustning såsom duschar och toaletter fanns, utöver de dusch- och toalettvagnar med rinnande varm- och kallvatten och anslutet avlopp, även ett antal Bajamajor eftersom stranden denna vecka var mycket välbesökt. Campingen delar inte gästernas beskrivning av andra campare och inte heller beskrivningen av den tillfälliga campingen i sin helhet. Funktionärer, utställare och sponsorer till ett stort evenemang bodde på den tillfälliga campingen. Under hela veckan fanns egna medarbetare på campingen mellan klockan 07.00 och 22.00. Det fanns ett journummer till ett bevakningsföretag som stod för värdar och ordningsvakter med närvaro och patrullerande mellan klockan 22.00 och 07.00. Utöver detta fanns kommunala tjänstemän och polis på plats.

Med anledning av ovanstående finner campingen inte att gästerna har rätt till någon återbetalning.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner att störningarna under gästernas sista natt på campingen överskridit vad man som gäst kan förvänta sig av en familjecamping. I övrigt anser Ansvarsnämnden att campingen levererat i enlighet med vad som avtalats. Mot bakgrund av detta finner Ansvarsnämnden att campingen ska återbetala en tredjedel av fakturan på totalt 2 565 kronor, det vill säga att campingen ska återbetala 855 kronor till gästerna.

5 §

Ersättning på grund av allergisk reaktion och brist i handikappanpassning (ärende nr 11/18)

Gästen

Gästen med familj och vänner besökte nöjesparken den 19 juni 2018. En av gästens döttrar är glutenintolerant. Det glutenfria bröd som hon beställde hanterades på ett felaktigt sätt av personalen. Detta noterades av gästens man som påpekade detta för personalen. Dottern åt därefter det felhanterade brödet. Familjen gick till gästgiverservice och klagade på hanteringen av det glutenfria brödet. Ansvarig

personal beklagade det inträffade och stämde senare av dotterns hälsotillstånd med gästen.

Efter att familjen badat och gästen skulle duscha fann hon inte någon handikappdusch. Gästen sitter i rullstol på grund av en ryggskada. Hennes make fick istället skölja av henne med en vattenflaska. Det var kränkande och hon fick smärtor i ben och ländrygg.

Efter badet fick dottern ont i magen på grund av korvbrödet hon ätit. Familjen var tvungen att åka hem dels på grund av att dottern fick ont i magen, dels för att gästen fått svåra smärtor.

Gästen yrkar återbetalning med 359 kronor för sex personer det vill säga 2 154 kronor.

Nöjesparken

Nöjesparken ser allvarligt på att kioskvärden la det glutenfria brödet tillsammans med det vanliga brödet. Nöjesparken vidtog följande åtgärder. Teamledaren för enheten kontaktades och åkte till enheten för att säkerställa att rutinerna följdes. Därefter kontaktade teamledaren gästen för att stämna av och denne upplevde då att gästen tyckte att det hela hade hanterats professionellt.

Bristen på handikappduschar tar nöjesparken med sig som en utvecklingspunkt till nästa sommar. Parken har mellan 250 000 och 345 000 gäster varje år och många har olika typer av funktionsnedsättningar. Trots detta har nöjesparken inte tidigare hört att duscharna skulle vara ett tillgänglighetsproblem. De gäster som har kunnat bada har också kunnat duscha.

Nöjesparken har erbjudit att ersätta gästens entrébiljett.

Ansvarsnämndens avgörande

Av utredningen framgår att pappan varit medveten om att det beställda brödet hanterats på ett felaktigt sätt. Nöjesparken vidtog omgående åtgärder efter påpekandet om den felaktiga hanteringen.

Det förhållande att handikappdusch saknats medför inte att hela sällskapet skulle ha rätt till återbetalning.

Mot bakgrund av vad som kommit fram i ärendet avslår Ansvarsnämnden yrkandet om återbetalning med 2 154 kronor avseende entrébiljetter för hela sällskapet. Då nöjesparken erbjudit att återbetala entrébiljetten om 359 kronor till gästen förutsätter Ansvarsnämnden att nöjesparken står fast vid sitt erbjudande och återbetalar 359 kronor till gästen.

Missnöje med camping (ärende nr 12/18)**Gästen**

Gästen hyrde tillsammans med åtta andra gäster ett hus på campingen mellan den 29 juli och den 1 augusti 2018. När gästerna fick tillträde till huset tyckte sällskapet att det luktade avlopp och detta blev värre under natten. Dagen efter gick gästen till receptionen och klagade. Han upptäckte då att locket till avloppsbrunnen, som låg några meter från huset, låg av. Campingen åtgärdade problemet, men det blev ingen skillnad. Morgonen därefter vakande sällskapet av en slambil som spolade rent i diket. Det visade sig att avloppet gått sönder och att det var orsaken till lukten. Saneringen höll på under hela förmiddagen och under eftermiddagen hade det slutat att lukta. I två dygn bodde de i ett hus som luktade i både kök och sovrum. De hade betalt totalt 10 605 kronor, vilket omfattade 9 600 kronor för hyra av hus, 225 kronor i avbeställningsskydd och ett tillägg på 780 kronor för husdjur och båtplats.

Gästen yrkar ersättning med 6 000 kronor eftersom lukten medförde en mycket sämre vistelse.

Campingen

Under eftermiddagen den 30 juli 2018 anmälde gästen att han upplevde dålig lukt vid stugan och påpekade att ett brunnslock låg lite öppet. Gästen frågade om han kunde få kompensation. Personalen undersökte genast problemet och la på brunnslocket. En pumpbil beställdes för att åtgärda felet till klockan 09.30 dagen därpå för att inte väcka gästerna. Den 31 juli klockan 09.30 åtgärdades felet vilket tog cirka en timma. Vid lunchtid samma dag kontaktade gästen åter receptionen och frågade om de kunde få kompensation.

Uthyrningsenheten ligger i ett parhus med två enheter. Båda enheterna var uthyrda dock har endast en av hyresgästerna noterat problem med dålig lukt. Detta har campingen vägt in i sitt beslut. All form av utrustning kan krångla, om det blir uppmärksammat och utan dröjsmål åtgärdat anser campingen inte att det föreligger grund för återbetalning.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden anser att campingen agerat föredömligt och skyndsamt åtgärdat felet så snart de fått kännedom om det. Felet kan inte anses utgöra någon väsentlig olägenhet. Trots detta har felet inneburit nedsatt kvalitet för gästerna. Ansvarsnämnden anser därför att en återbetalning om totalt 500 kronor är att betrakta som skälig kompensation.

7 § Kommande sammanträde har sedan tidigare beslutats till måndag den **10 december 2018 till klockan 16.00.**

8 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer