

VISITA  
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL  
2018-12-10

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 24 september 2018 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Ersättning på grund av vägglöss (ärende nr 8/18)**

**Hotellet**

Den 18 april 2018 fick hotellet ett meddelande från gästerna där de informerade om att de blivit bitna av vägglöss under sin vistelse på hotellet. De hade uppsökt läkare och fått detta bekräftat. Gästerna krävde tillbaka pengarna för rummet, kompensation och en omedelbar kontroll av rummet för att undvika liknande upplevelse för kommande gäster. De ville också veta vilka åtgärder som vidtagits och vad Anticimex kommit fram till.

Hotellet bekräftade i samtal med gästerna att det funnits vägglöss i gästernas rum och att Anticimex varit på plats och sanerat. Vidare informerade hotellet om deras kontinuerliga samarbete med Anticimex. Gästerna fick också information om hur de skulle behandla väskor och annat efter angrepp av vägglöss. Enligt Anticimex är risken minimal att vägglöss följer med i en resväska efter att gästerna blivit attackerade i den utsträckning de menade att de hade blivit.

Gästerna specificerade senare sitt yrkande till ersättning för bröllopsresa till Bali, flygbiljetter, hotell och för att de inte hade kunnat utföra aktiviteter under bröllopsresan som planerat.

Hotellet erbjöd pengarna tillbaka för vistelsen på hotellet, presentkort på ny vistelse, ersättning för direkta kostnader i samband med händelsen. Detta innebär att hotellet erbjöd kostnad för läkarvård, resa till och från läkare, ersättning för förstört bagage,

kompensation som plåster på sårerna och goodwill. Hotellet erbjöd också att Anticimex kunde göra en kontroll av gästernas hem.

### **Gästerna**

Gästerna gifte sig den 14 april 2018. De checkade in på hotellet tidigt på morgonen den 15 april. Den 16 april upptäckte de utslagen och tog då kontakt med en släkting som är läkare. Denne kunde konstatera att det var misstänkta bitt av vägglöss. Syftet var att vila upp sig på hotellet för att sedan åka vidare till Bali. Framme på Bali upptäckte de att vägglössen tagit sig in i resväskorna. De var därför tvungna att få allt tvättat. De var också tvungna att avboka sina aktiviteter de första dagarna då badkläderna och allt annat var i tvätten samt kasta sina väskor och köpa nya för att minimera risken för spridning. Utslagen gjorde att de inte kunde vistas i solen eftersom det ledde till stark klåda.

Gästerna yrkar ersättning med totalt 33 000 kronor. Yrkandet innefattar flygbiljetter till Bali 14 000 kronor, hotellkostnad på Bali 10 000 kronor, nya resväskor 4 000 kronor samt ersättning för sveda och värk 5 000 kronor.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Det är ostridigt att det funnit vägglöss i hotellrummet. Det finns inget som talar för att hotellet av vårdslöshet orsakat förekomsten av löss. Hotellet har ett förebyggande program för att förhindra angrepp av vägglöss och har därigenom enligt nämndens mening vidtagit de åtgärder som rimligen kan krävas för att undvika ett sådant angrepp.

Ansvarsnämnden anser likväl att gästerna, utöver återbetalning av rumskostnaden, bör få ersättning från hotellet för resväskor med 4 000 kronor samt för besvär och lidande med 5 000 kronor. Gästerna har däremot inte rätt till ersättning för flyg till Bali och inte heller för hotellkostnad på Bali då detta inte är kostnader som är en förutsägbar följd av skadan.

## **3 § Ersättning på grund av matförgiftning (ärende nr 13/18)**

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Parterna har enats och Ansvarsnämnden avskriver därför ärendet.

## **4 § Betalning för disputationsmiddag (ärende nr 14/18)**

### **Restaurangen**

I januari 2018 kontaktade gästen restaurangen för att boka en disputationsmiddag som skulle hållas den 24 mars. Disputationsmiddagen hölls som planerat. Ett par dagar senare kontaktade gästen restaurangen för att boka ett möte där middagen diskuterades. Under mötet framförde gästen att han var mycket besviken på servicen. Restaurangen talade med den personal som var i tjänst under kvällen. Personalen bekräftade att det hade varit en konflikt mellan gästen och ansvarig servitris. Av personalens beskrivning framkom en annan bild av hur kvällen hade fortlöpt, vilken var motsatt mot gästens beskrivning. Restaurangen ansåg att personalens version var trovärdig och fann inte skäl att kreditera eller förlika den fakturerade kostnaden.

Restaurangen har fakturerat enligt underlag vad gäller antalet gäster och vin och detta har inte ifrågasatts av gästen. Inte heller har kvalitet på mat och dryck varit föremål för ifrågasättande.

Beträffande händelserna uppger restaurangen att gästen kom till restaurangen dagen innan disputationsmiddagen och började möblera om. När restaurangen var färdigdukad ändrade gästen med sällskap om placeringskorten. Fördrinken påbörjades senare än tänkt eftersom värdparet inte var på plats i tid. Den medhavda projektorn fungerade inte och någon i sällskapet åkte för att hämta en ny vilket gjorde tidsschemat kraftigt försenat. Flera tal hölls under middagen vilket drog ut på tiden. Gästen skrek på personalen eftersom middagen blivit försenad vilket de upplevde som stressande, obehagligt och kränkande. Personalen upplevde gästen, hans fru och toast-master som mycket krävande.

Inför disputationsmiddagen informerade platschefen på restaurangen gästen om att det var en hyreskostnad på 5 600 kronor för externa gäster. Varvid gästen meddelade att han har den typ av behörighet som gör att han inte skulle betala hyreskostnaden. Detta visade sig senare vara felaktigt. Gästen skulle således ha betalt 5 600 kronor i hyreskostnad, men restaurangen avstår från denna kostnad som inte finns med på fakturan.

Gästen bestred fakturan för disputationsmiddagen, men meddelade att han var beredd att diskutera en förlikning. Restaurangen yrkar att gästen ska betala full kostnad för disputationsmiddagen om 70 303 kronor.

### **Gästen**

Under våren 2018 förvissade sig gästen om att restaurangen hade god erfarenhet av att ordna disputationsfester. Första kontakten med personalen var trevlig och saklig och han kände direkt ett förtroende. Under detaljplaneringen började viss oro uppstå då han fick olika svar av de två personer i personalen han träffade. Detta rörde bland annat möblering, blomsterarrangemang och dryck. Tiden var då så nära middagen att det inte gick att boka av.

Gästen bestred fakturan eftersom tjänsten inte höll måttet. Det var stora brister i servering och koordinering. Vid middagen var det 85 gäster som serverades av tre personer. Det var i praktiken bara två personer som serverade. Serveringsansvarig betedde sig oprofessionellt och på ett sätt som om hon vore berusad.

Beträffande händelserna uppger gästen att serveringsansvarig under dukningen kvällen innan festen plötsligt rusar i väg då hon fått meddelande om att hennes mor var sjuk. När minglet avslutades fanns det många fyllda glas kvar och fler halvfulla flaskor. Detta var anmärkningsvärt då de kommit överens om att flaskor inte skulle öppnas i onödan. Toast-master hade begärt en projektor vilken tyvärr havererade och de kom till sittningen cirka 40 minuter efter planerat körschema. När de anlände till borden var sänghäftena inte utplacerade. Serveringsansvarig höll ett spontant tal under tiden som gästerna välkomnades, och sedan försvann hon iväg med gästens barn för att plocka glas från minglet. Toast-master fick inte någon koordinering från serveringen, serveringen slamrade med tallrikar och porslin föll i golvet. Gästen

noterade att serveringsansvarig, istället för att ansvara för serveringen, minglade och klängde på gästerna. Vissa gäster som önskat alkoholfritt fick inte det och i vissa fall saknades bordsvatten.

#### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden konstaterar att ord står mot ord beträffande vad som hänt i samband med middagen. Gästen har inte visat att restaurangen brustit i sina åtaganden. Ansvarsnämnden anser därför att gästen ska betala full kostnad om 70 303 kronor för middagen. Ansvarsnämnden noterar dessutom att restaurangen avstått från hyreskostnaden om 5 600 kronor som gästen borde ha betalt.

### 5 § **Ersättning för tandskada (ärende nr 16/18)**

#### **Gästen**

Den 14 oktober 2018 åt gästen brunch på restaurangen. När hon åt en bit bröd med olika sorters frö knakade det till i munnen. Det var ett frö som var stenhårt eller ett gruskorn. På plats uppfattade hon inte hur illa det var. Ett par timmar senare när hon kommit hem började en svag smärta smyga sig på från tanden och det blev värre under kvällen. Måndag den 15 oktober fick hon en akuttid hos tandläkaren som konstaterade en fraktur genom hela tanden. Tandläkaren rekommenderade henne att dra ut tanden. Den skadade tanden var lagad sedan tidigare.

Gästen yrkar ersättning enligt kostnadsspecifikation för planerade åtgärder med 20 022 kronor.

#### **Restaurangen**

Restaurangchefen blev kontaktad av gästen den 15 oktober, dagen efter hennes besök på restaurangen. Gästen beskrev händelsen den 14 oktober och informerade om att den skadade tanden var lagad sedan tidigare. Hon uppmärksammade inte någon i personalen den 14 oktober om vad som hade hänt.

Eftersom det var första gången något liknande hände hänvisade restaurangen till Visitas Ansvarsnämnd. Restaurangen är mån om att göra rätt och vill ha en opartisk prövning av ärendet.

#### **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 kontaktade först dagen efter händelsen restaurangen. Något föremål som skadat tanden har inte kunnat identifieras och av utredningen framgår att den aktuella tanden var lagad sedan tidigare. Ansvarsnämnden finner därför att gästen inte har rätt till yrkat belopp av restaurangen.

### 7 § Kommande sammanträde beslutades till måndag den 1 april 2019 klockan 12.00. och måndag den 10 juni 2019 klockan 12.00.

8 §            Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer