

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2019-09-30

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 27 maj 2019 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Ersättning vid allergi (ärende nr 2/19)**

Gästen

Gästen åt en hamburgermeny på restaurangen. Hon frågade personalen om vilka glutenfria alternativ som fanns och fick en hamburgare som på omslaget var märkt "glutenfri". Tre timmar efter måltiden, klockan 16.00, fick gästen kraftiga smärtor i buken, mådde illa och kräktes. Hon mådde dåligt fram till klockan 20.00 på kvällen. Gästen kontrollerade på restaurangens webbplats vad hamburgaren innehöll och såg att själva hamburgaren innehöll dinkel, vetegluten, veteprotein och vetemjöl.

Av brev från restaurangen till gästen framgick att hennes reklamation var en fråga för restaurangens försäkringsbolag. Restaurangen informerade i brevet om att försäkringsbolaget gör en oberoende skadereglering samt att restaurangen kommer att följa deras beslut. Restaurangen beklagade händelsen och skickade ett presentkort på 200 kronor.

Försäkringsbolaget beslutade den 8 februari att betala ut en ersättning om 300 kronor. På gästens begäran har försäkringsbolaget omprövat beslutet, men de står fast vid sin bedömning om en ersättning på 300 kronor. Av omprövningsbeslutet framgick att försäkringsbolaget ansåg att hon inte hade rätt till ideell ersättning enligt skadeståndslagen då detta är ersättning för fysiskt och psykiskt lidande under skadans läkningstid och för detta krävs att den skadade är sjukskriven. Gästen har inte överklagat försäkringsbolagets beslut till Ansvarsförsäkringens personskadenämnd.

Gästen begär 3 000 kronor i ersättning eftersom hon mådde dåligt och hade magsmärtor under fyra timmar samt kräktes på sina kläder.

Restaurangen

Restaurangen meddelade att de har en ansvarsförsäkring tecknad hos ett försäkringsbolag och att försäkringsbolaget hade tagit över ärendet och reglerat skadan. Försäkringsbolaget bedömde att ansvar förelåg och ersatte därför gästen med det belopp försäkringsbolaget bedömde att gästen hade rätt till, det vill säga 300 kronor.

Restaurangen uppmanade gästen att överklaga ärendet till Ansvarsförsäkringens personskadenämnd eftersom hon inte var nöjd med försäkringsbolagets beslut.

Ansvarsnämndens avgörande

Av handlingarna i ärendet framgår att gästen fått ersättning med 300 kronor från restaurangens försäkringsbolag. Ansvarsnämnden kan konstatera att ersättningsnivåerna för denna typ av skador generellt sett är låga.

Mot bakgrund av vad som kommit fram i ärendet och med hänsyn till den ersättningsnivå som enligt praxis gäller för denna typ av skador anser Ansvarsnämnden inte att gästen har rätt till någon ytterligare ersättning.

3 §

Missnöje med hotellrum (ärende nr 4/19)

Gästen

Gästen hade bokat två dubbelrum den 29-31 mars 2019. Priset var 800 kronor per rum och natt inklusive en serviceavgift på 119 kronor till bokningsbolaget vilket innebär ett totalt pris på 3 438 kronor.

Trots att gästen hade beställt två dubbelrum fick hon två tvåbäddsrum istället. Det skulle finnas tio tv-kanaler, men det fanns bara fem tv-kanaler. Det fanns inte någon snacks-automat och massagefätöljen var så sliten att gästen inte vågade använda den. Det fanns ingen i receptionen som checkade in dem när de kom till hotellet utan de fick checka in med hjälp av en kod. Gästen lämnade ett brev med sina klagomål på rummet samt mejlade sina klagomål, men hon fick inget svar.

Gästen vill ha kompensation eftersom hotellet var slitet och inte alls såg ut som på bilderna. Hon anser inte att hotellet var tre-stjärnigt, utan vill att stjärnor tas bort då hon valde hotell efter antalet stjärnor.

Hotellet

Hotellet framhöll att gästen i sin bokning inte hade uppgett något specifikt önskemål om vilken sorts sängar de önskade.

Hotellets reception är inte bemannad dygnet runt, men gästerna har alltid möjlighet att kontakta hotellets telefonpassning som kan hjälpa dem. Telefonpassningen hade inte tagit emot något samtal från gästerna. Under de två dagar gästerna bodde på

hotellet var receptionen bemannad mellan klockan 07.00 och 14.00 på lördagen och mellan klockan 07.00 och 15.00 på söndagen.

Hotellet har besvarat gästens mejl, men fick inte något svar. Det fanns inte heller något klagomål lämnat i receptionen från gästen.

Hotellet önskade att gästen hade uttryckt sitt missnöje på plats under vistelsen så att hotellet hade haft möjlighet att åtgärda problemen.

Ansvarsnämndens avgörande

Mot bakgrund av att gästen har ifrågasatt hotellets klassificering har synpunkter hämtats in från Svensk Klassificering AB. Ett dubbelrum ska ha plats för två personer, men det är inte stadgat i kriterierna huruvida ett dubbelrum ska ha en dubbelsäng eller två separata sängar, och inte heller hur dessa ska vara placerade i förhållande till varandra. Ett visst antal tv-kanaler är inte ett krav för tre-stjärnigt hotell.

Ansvarsnämnden konstaterar att det i ärendet inte finns något som visar att gästen framförde sina klagomål på plats på hotellet. Hotellet har därför inte fått möjlighet att åtgärda eventuella problem. Ansvarsnämnden finner att gästen inte har rätt till någon ersättning.

4 §

Missnöje med bröllopsfest (ärende nr 6/19)

Gästen

Gästen hade bokat ett bröllopspaket som inkluderade mat, dryck, lokalhyra, provsmakning av meny och koordinationstjänst.

Brudparet var missnöjda med huvudrätten eftersom den var kall och den tillhörande risotton var rå. Brudparet påpekade detta för hovmästaren som skulle återkoppla till köket. Brudparet blev inte erbjudna någon kompensation på plats.

De tre barnen som närvarade på middagen skulle få sin mat samtidigt som de vuxna fick förrätt. Mitt i huvudrätten upptäckte brudparet att dottern inte fått mat, men att de två andra barnen hade fått sin mat. När dottern väl fick mat var hon inte hungrig eftersom hon blivit mätt på medhavd mat.

Efter vigseln skulle en salong möbleras om. Halva rummet skulle användas för dans och i den andra halvan skulle bord med ljus ställas fram. Dessa bord ställdes aldrig fram utan det fanns endast uppradade stolar. Brudparet ville att matsalen skulle stängas så att gästerna hölls mer samlade. Istället var matsalen öppen hela kvällen och gästerna satt utspridda vid olika bord och dansgolvet gapade tomt. Restaurangen hade talat med toastmaster som godkänt det hela. Detta var en miss från hans sida då han inte var insatt i bröllopsplaneringen eller upplägget annat än att koordinera tal och lekar. Det var ett förbiseende från brudparets sida att de inte hade informerat om vilka uppgifter deras toastmaster hade.

Brudparet hade önskat kvistar med rosa körsbärsblommor som bordsdekoration på gästernas bord då dessa har ett stort emotionellt värde för brudparet. Någon dag innan

bröllopet fick brudparet veta att det inte gick att få tag på rosa körsbärsblommor utan att de skulle få snarlika blommor istället. Detta accepterade brudparet så länge blommorna var lika. På bröllopsdagen hade blommorna inte slagit ut utan det var endast knoppar.

Restaurangen erbjöd brudparet en ersättning om 10 procent av varmrätten i ersättning det vill säga 1 395 kronor eller evenemangsbiljetter med buffé. Motvilligt valde brudparet 10 procents avdrag.

Gästerna kräver ersättning för varmrätten med 13 950 kronor och för dotterns mat med 52 kronor, det vill säga totalt 14 002 kronor. Vad gäller ommöblering och bordsdekoration kan brudparet inte sätta ett pris på detta utan bakar i det i ovanstående.

Restaurangen

Varmrätten serverades direkt efter att kökspersonalen lagt upp den på tallrikar. Brudparet serverades först. För det fall brudparet väntade till dess alla gäster hade serverats varmrätt kan brudparets varmrätt ha börjat svalna.

När förrätten serverades var brudparets barn inte på sin plats. Så fort brudparet meddelade att barnet var på plats serverades barnets mat.

Dörrarna till matsalen stängdes enligt överenskommelse med brudparet, men gästerna gick tillbaka in och satte sig vid borden. Då restaurangen bad gästerna gå ut ville många av dem sitta kvar i matsalen där ljudvolymen var lägre än i lokalen intill där musiken spelades.

I bröllopspaketet ingick en enkel blomma på borden. Restaurangen hade tagit emot önskemål om körsbärsblommor. Detta gick dock inte att få tag i och därför föreslog restaurangen en liknande blomma vilken brudparet godkände dagen före bröllopet.

Restaurangen erbjöd en compensation som brudparet accepterade, men som restaurangen nu förstår att de inte är nöjda med.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden avslår gästens yrkande i sin helhet.

Ansvarsnämnden finner beträffande varmrätten att ord står mot ord. När det gäller barnets mat och möblering anser Ansvarsnämnden att brudparet själva har varit delaktiga i den uppkomna situationen och att någon kritik inte kan riktas mot hur restaurangen hanterat detta. Inte heller när det gäller blommorna är det visat att det föreligger någon grund för ersättning.

5 § Ersättning för personskada (ärende nr 7/19)

Ansvarsnämndens avgörande

Parterna har enats och gästen återkallar ärendet. Ansvarsnämnden avskriver därför ärendet.

- 6 § Sekreteraren redogjorde för synpunkter från gästen mot hotellet i ärende nr 15/18 rörande utbetalning av ersättning.
- 7 § Kommande sammanträde har sedan tidigare beslutats till måndag den **9 december 2019 klockan 16.00**.
- 8 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer