

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2019-12-09

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 30 september 2019 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Missnöje med campingvistelse (ärende nr 8/19)**

Gästerna

Gästerna hade bokat övernattnig för husbil på campingen mellan den 5 och 7 juli 2019. När gästerna kom till campingen fick de två olika platser att välja mellan. Gästerna valde en av platserna och installerade sig.

Ett par timmar senare kom campingansvarig tillsammans med en stor grupp ungdomar till den plats gästerna hade valt, vilken visade sig var reserverad åt ungdomarna. Platsen var således dubbelbokad. Campingansvarig lät ungdomarna parkera sina husvagnar och bilar runt gästerna. Därefter startade en fruktansvärd fest med fylla och hög musik några meter från gästernas husbil. Grinden till campingen stod öppen vilket föranledde att fler ungdomar anslöt sig till festen.

Klockan 00.50 hade gästerna tröttnat på att inte få sova och försökte då få tag i campingansvarig via sms eftersom han inte svarade på telefon. Klockan 02.45 packade gästerna ihop och flyttade till en närliggande parkeringsplats för att få nattro. Samtidigt anlände polisen till campingen och sökte upp de störande ungdomarna. Att det blev lugnt när polisen kom till campingen hjälpte inte gästerna som hade lämnat campingen innan polisen anlände. Detta eftersom risken var uppenbar att ungdomarna skulle förstått vem som hade anmält dem, vilket hade kunnat få förödande konsekvenser.

Gästerna hade betalt för en plats med el, och hade avsett att stanna två nätter på campingen. Gästerna behövde flytta till en parkeringsplats mitt i natten för att få

nattro. Gästerna kräver återbetalning av campingavgift med 330 kronor och kompensation för olägenheter och förkortad vistelse.

Campingen

Campingen är lugn och trevlig, men under evenemanget är campingen fullbelagd. 45 000 personer besöker evenemanget varje år och många ungdomar som festar bor då på campingen. När denna typ av arrangemang påverkar ordningen brukar polisen kräva extra vakter om de anser detta nödvändigt, vilket inte var fallet vid det aktuella tillfället.

Gästerna påstod att de hade ringt flera gånger under natten vilket inte stämmer. Ansvarig fanns på plats under hela dygnet och var anträffbar via telefonsamtal. Det finns inte heller något i samtalslistan som tyder på att gästerna skulle ha ringt.

Polisen besökte campingen under natten, men tog aldrig kontakt med ansvarig, vilket borde betyda att händelserna inte var särskilt allvarliga. Campingansvarig kontaktade polisen dagen därpå, men polisen hade inget speciellt att rapportera från natten. Ansvarig talade också med ungdomarna som uppgav att polisen inte ansett situationen problematisk.

Enligt SCR är det upp till varje camping att ha sina egna ordningsregler. Naturligtvis ska gästerna få nattro. Det finns inga regler om att det måste finnas bommar in till campingen.

Campingansvarig anser att han gjort vad han kan för att det skulle finnas ansvariga tillgängliga på campingen. Eftersom campingen inte brustit i sitt åtagande anser ansvarig inte att campingen ska kompensera gästerna.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner att gästernas nattro förstörts och störningarna överskridit vad man som gäst kan förvänta sig av en camping. Ansvarsnämnden anser att gästerna är berättigade till återbetalning av campingavgiften med 330 kronor samt ytterligare skäligen ansedda 500 kronor för störningar och olägenheter. Totalt har gästerna således rätt till en ersättning om 830 kronor från campingen.

3 §

Missnöje med marknadsföring av boende (ärende nr 9/19)

Gästen

Gästen hade bokat rum via appen *Hotels.com* i sin mobil. Gästen uppgav att tiden var knapp för att boka och att hon inte hann titta igenom alla bilder och villkor. Dessutom ansåg hon att cookies var ett problem.

Bokningsbekräftelsen som gästen fick inleddes med att gästen skulle observera att rum var bokat på vandrarhemmet. Texten var skriven med versaler och i fetstil vilket enligt gästen visade att bokningssidan inte var tillräckligt tydlig.

Hotellet klassificerade sig själva som fyrstjärnigt på bokningssidan *Hotels.com*, men på hotellets egen webbplats fanns inte någon klassificering. Gästen förväntade sig

inte att annexet till ett fyrstjärnigt hotell var ett vandrarhem. Gästen sökte på hotellrum och ansåg det märkligt att ett vandrarhem kom överst på träfflistan.

Informationen om boendet var spridd på olika ställen på bokningssidan och viktiga upplysningar såsom en del prisuppgifter saknades. Det stod heller inget om att kostnad för sängkläder tillkom under det finstiltat. Gästen fick lägga till en betydande summa för att få ett hotellrum. Att det tillkommer betydande kostnader bör man få reda på innan man ingår avtalet så att man kan dra sig ur. Dessutom fungerade inte tv:n.

Gästen kunde inte avboka rummet när hon upptäckte att hon blivit lurad. I rubriken på bokningssidan stod – ”enkelt att avboka”- men längre ner stod ”ingen återbetalning” vilket var mycket motsägelsefullt.

Syftet med anmälan är att få reda på om hotell kan informera på detta bristfälliga och felaktiga sätt. Gästen vill ha tillbaka de kostnader som tillkom efter själva bokningen.

Hotellet

På eftermiddagen den 23 juli 2019 kom det en bokning till hotellets vandrarhemsdel via appen *Hotels.com*. Hotellet ringde upp gästen för att ge besked om dörrkod för självcheck-in och frågade om gästen hade sängkläder med sig eller om hon vill hyra. Vid detta samtal insåg gästen att hon inte bokat rum på hotellet utan på vandrarhemmet. Efter diskussion om hyra av sängkläder samt att frukost inte ingick erbjöd hotellet gästen att avboka.

Hotellet förklarade för gästen att avbokning måste göras genom samma kanal som bokningen gjorts, det vill säga via appen *Hotels.com*. Hotellet intygade att gästen skulle få avboka utan kostnad och därmed få pengarna tillbaka.

Hotellet var stängt under det aktuella tillfället. Däremot var vandrarhemmet öppet eftersom det inte krävde samma service, underhåll eller frukost. För att tillmötesgå gästen öppnade hotellet bara för henne, hon uppgraderades från vandrarhemsrummet till ett hotellrum inklusive frukost med betalning av mellanskillnaden.

Hotellet och gästen enades om att gästen kunde få bo på hotellet till det lägsta pris hotellet kunde ge för ett dubbelrum. Gästen fick information om att ansvarig var tillgänglig dygnet runt på telefon. Vid frukosten träffade ansvarig gästen och det framkom då inget annat än att tv:n inte fungerat. Detta hade ansvarig kunnat ordna om gästen hade meddelat.

Den 3 augusti kom ett krav på återbetalning från gästen. Om hotellet hade gjort något fel eller inte hade kunnat åtgärda eventuella fel, är det en självklarhet att gästen skulle fått pengar tillbaka. I detta fall önskade gästen själv en uppgradering trots avgiftsfri avbokning, hon hade inte några klagomål vid inflyttning, inte under kvällen, eller under frukosten.

Hotellet vill poängtera att det inte sätter stjärnor eller betyg på boendet utan det är gästernas omdöme. Hotellet är inte klassificerat av Svensk Klassificering och marknadsför sig således inte heller med att det är klassificerat.

Hotellet vill framhålla att det inte kan påverka hur information presenteras i olika appar och det kan inte heller styra över hur *Hotels.com* lägger upp hotellets information, men den information som hotellet uppgett till *Hotels.com* är korrekt. När hotellet insåg att all information i budget-rum-kategorin inte syntes i mobilen stängde hotellet bokning via denna kanal.

Ansvarsnämndens avgörande

Inledningsvis vill Ansvarsnämnden framhålla att nämnden prövar tvister mellan Visitas medlemmar och deras gäster. Då *Hotels.com* inte är medlem i Visita prövar nämnden inte frågor som rör dem, såsom marknadsföring i detta fall.

Ansvarsnämnden konstaterar att gästen bokat sitt rum via en mobilapp utan att ha läst villkor eller tittat på bilder. Gästen framför sina klagomål till hotellet först ett antal veckor efter vistelsen. Ansvarsnämnden finner att hotellet har agerat professionellt och på alla sätt försökt att tillgodose gästen och hennes önskemål på bästa sätt. Ansvarsnämnden finner att gästen inte har rätt till någon återbetalning.

4 §

Missnöje med camping (ärende nr 10/19)

Gästerna

Den 22 april 2019 ringde gästerna för att boka tre campingtomter för husvagn/husbil med el för tre familjer. Det viktiga var att få tomter bredvid varandra eftersom familjerna har barn som leker tillsammans. Gästerna talade med ägaren. Han var inte på plats på campingen utan bad att gästen skulle göra bokningen på nätet. Gästen betonade att de ville boka tre platser bredvid varandra - och om det inte gick - skulle de boka på någon annan camping. Vid telefonsamtalet sa ägaren att det inte skulle vara något problem för gästerna att få tre platser bredvid varandra, men att det inte gick att förboka någon speciell plats. I nätbokningen som gjordes samma dag skrev gästen att han ville ha tre platser bredvid varandra.

När gästerna kom till campingen den 6 juli 2019 fick de en karta där personalen hade markerat de campingtomter gästerna kunde välja mellan. Gästerna undersökte de tre olika alternativen som campingen hade föreslagit, men inget av alternativen hade tre acceptabla campingtomter bredvid varandra. Detta berodde på att det på en av de föreslagna platserna fanns redan en gäst som installerat sig. Vad gällde alternativ två växte där höga buskar och ett trädäck stod kvar sedan tidigare vilket gjorde det omöjligt att sätta upp förtält och det var dessutom olämpligt med trädäcket för barnen. Vad gällde det tredje alternativet låg tomterna inte bredvid varandra och dessutom var det ett alldeles för litet område. Inte heller de reservplatser som campingen föreslog var acceptabla.

Då campingen inte kunde lösa problemet önskade gästerna pengarna tillbaka för att boka en annan camping. Detta skulle enligt ägaren gå bra och gästerna gick till receptionen för att få en återbetalning. När receptionen förstod att bokningen gjorts

via nätet var det SCR som behövde sköta återbetalningen. SCR hade ingen personal på plats med befogenhet att besluta om återbetalning, men den person gästerna talade med trodde inte att det skulle vara något problem med en återbetalning. SCR skulle återkomma på måndagen, men först en och en halv vecka senare fick gästerna besked om att pengarna inte skulle betalas tillbaka. Hade gästerna fått svar redan på måndagen hade de kunnat ta ställning till om de ville åka tillbaka till campingen och utnyttja de nätter de redan betalt för.

Gästerna yrkar full kompensation, det vill säga 7 680 kronor, för de tre campingtomter de betalt för men inte kunnat utnyttja på grund av att campingen inte kunde leva upp till vad som muntligen hade lovats. Gästerna blev lovade återbetalning av campingen, men campingen ändrade åsikt efter samtal med SCR. Gästerna finner detta anmärkningsvärt eftersom de från SCR fått höra att SCR följer campingens råd om eventuell återbetalning.

Campingen

De tre gästerna ville ha platser bredvid varandra och erbjöds då, liksom alla andra gäster, att själva välja sina platser eftersom det inte går att boka någon speciell plats i bokningssystemet.

När ingen av de först föreslagna platserna passade gästerna hänvisade campingansvarig till en grönyta vid minigolfbanorna där det fanns eluttag för fyra husvagnar, men inte heller dessa platser passade gästerna. Campingen vill poängtera att det inte växte några höga buskar på en av de föreslagna platserna utan att var högt gräs som skulle ha klippts vid nästa gräsklippning, eller omgående om gästerna hade önskat platsen. Campingen erbjöd gästerna tre platser bredvid varandra och dessutom flera alternativa lösningar.

När gästerna inte hittade några acceptabla platser undrade de om de kunde få pengarna tillbaka vilket enligt campingansvarig inte skulle vara något problem eftersom gästerna vanligtvis betalar i samband med utcheckning. Gästerna hade i detta fall inte bokat hos campingen direkt, utan via SCR och därmed betalt avgiften till SCR. Campingen kunde därför inte göra någon återbetalning utan att ha kontakt med SCR. SCR och campingen var överens om att gästerna hade erbjudits mer än vad som kan förväntas och därför ska ingen återbetalning ske.

Gästerna är välkomna att under 2020 återkomma och då tillgodoräkna sig hela kostnaden de betalt till SCR.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att gästerna blivit lovade att få avgiften återbetald av campingen. Att campingen efter kontakt med SCR synes ha ändrat inställning påverkar inte det utlovade betalningsåtagandet. Detta innebär att gästerna och campingen har ingått ett avtal om återbetalning varvid campingen ska återbetala avgiften om 7 680 kronor till gästerna.

Missnöje med bröllopsfest (ärende nr 11/19)**Hotellet**

Den 17 augusti 2019 hade hotellet ett bröllop som drabbades av att vattenförsörjningen slutade att fungera. Hotellet har egen nyborrad brunn sedan några år tillbaka. Ett elfel uppstod som lokaliserats första dagen efter bröllopet. Hotellet gjorde allt som stod i deras makt, men brudparet var inte nöjda. Att detta fel skulle inträffa var naturligtvis helt omöjligt att förutse. Hotellet har försökt kompensera brudparet, men de har inte kunnat enas om beloppets storlek.

Vid 17-tiden började problemen med vattentrycket. Fastighetsköparen kontaktades och receptionen undersökte var de kunde hitta hyrtoaletter. Två timmar senare var vattnet helt slut i huvudbyggnaden och inga toaletter kunde användas. Middag serverades som planerat, men gästerna fick inget kaffe. Vid 21-tiden kom hyrtoaletter. Klockan 01.00 fungerar toaletterna i huset igen och vattnet fungerade på vissa ställen.

Hotellet har erbjudit att kreditera hela hotellrumskostnaden på 21 500 kronor samt 30 000 kronor på slutfakturan, men detta har brudparet tackat nej till.

Kostnaden för bröllopet var totalt 289 320 kronor. Gästerna har betalt 144 000 kronor varvid det återstår att betala 145 320 kronor.

Gästerna

Under bröllopsfesten slogs vattenpumpen ut vilket innebar att samtliga toaletter var obrukbara från klockan 19.00. För de gäster som anlände fram till klockan 21.00 fanns således ingen möjlighet att använda toaletterna eller tvätta händerna. Under kvällen kom bajamajor, men detta var inte vad brudparet sett framför sig på sitt bröllop.

Den trasiga pumpen innebar att de inte hade tillräckligt med dricksvatten under kvällen. Det blev inte något bra kaffe och det luktade illa runt anläggningen från toaletterna. För övernattande gäster var vattnet antingen helt utslaget eller brunt efter att det kommit igång. Standarden på festen drogs ner och många valde att lämna festen tidigt. Det gick inte heller att be de muslimska böner som vissa gäster försäkrats om att de skulle kunna göra då det inte fanns vatten att tvätta händer och ansikte med.

Personalen var stressad och servicen blev lidande. Det fanns bord som inte blev serverade varmrätt och vin förrän de själv påpekade detta, honnörsbordet fick aldrig någon dessert, övernattningspåsar delades inte ut och bordsplaceringen stämde inte.

Brudparet valde hotellet eftersom de höll en viss standard och därmed ett högre kuvertpris. Brudparet hade förväntningar som verkligen inte levererades. Bröllopsdagen kan de inte göra om, familjerna var stressade och sprang runt och lugnade gästerna på bekostnad av den tid de skulle haft tillsammans.

Brudparet anser att kompensation av rummen är självklar då det inte fanns vatten. Detta är inte en kompensation till brudparet utan till gästerna. Brudparet anser att en kompensation på 50 procent är skäligt med tanke på vad som lovats av kuvertpris kontra vad som faktiskt levererades. Gästerna blev lovade en femstjärnig upplevelse, men standarden blev inte mer än tvåstjärnig.

Brudparet yrkar avdrag med 139 283 kronor. Då gästen gjort förskottsbetalningar med 144 000 kronor yrkar hon återbetalning med 4 717 kronor.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden anser att hotellet agerat föredömligt och skyndsamt försökt lösa den uppkomna situationen på bästa sätt. Dock har brudparet inte fått vad de avtalat om och haft rätt att förvänta sig.

Vid bedömningen av prisavdragets storlek beaktar nämnden att ett bröllop är ett speciellt tillfälle. Ett rimligt prisavdrag för den bristande vattentillgången är enligt nämndens mening 50 procent av den totala kostnaden om 289 320 kronor. Brudparet ska således betala 144 660 kronor. Detta med avräkning för de 144 000 kronor de betalt i förskott.

6 §

Avbokningstvist (ärende nr 12/19)

Hotellet

Den 29 augusti 2019 kontaktade gästen hotellet för att boka en konferens. Kontakt och bokning skedde via mejl. Hotellet bifogade i mejl den 29 augusti ett formulär som skulle fyllas i inför konferensen samt avbokningsvillkor. Bokningen gällde en konferens för tio personer den 2 september 2019 samt en övernattning i enkelrum för en person natten mellan den 1 och 2 september.

Den 1 september hade hotellet kontakt med gästen för att meddela kod till den person som skulle bo på hotellet. Vid detta tillfälle fick hotellet ingen information om att gästen inte skulle övernatta.

Vid 7-tiden på morgonen den 2 september, det vill säga samma dag som konferensen skulle ha varit, avbokades hela konferensen på grund av att föreläsaren blivit sjuk. Hotellet finns alltid tillgängliga på telefon, men hotellet fick inte någon avbokning förrän på morgonen den 2 september det vill säga efter att gästen skulle ha bott på hotellet.

Gästen avbokade konferensen på mejl, men ringde och undrade om de kunde slippa avbokningsavgift om de hade ett sjukintyg. Personalen som tog emot samtalet kunde inte ge besked om detta utan hänvisade till hotellchefen som skulle finnas på plats senare under dagen. Gästen hävdade dock att hotellet sagt att det gick bra att avboka om sjukintyg uppvisades.

Av avbokningsvillkoren, som skickades till gästen den 29 augusti, framgick att avbokning ska ske skriftligen två dagar före ankomst, om det är en konferens utan boende, och sju dagar före ankomst om det är en konferens med boende. Det kan

anses självklart att det inte går att boka av ett hotellrum när datumet för vistelsen har passerat.

Hotellchefen har informerat om att hotellet inte ändrar sina avbokningsvillkor även om det finns sjukintyg.

Gästen bestrider hotellets fakturor och hotellet får inget betalt för den sena avbokningen.

Gästen

Gästen har inte svarat på anmälan och inte heller på de påminnelser som skickats.

Av mejlkonversation mellan hotellet och gästen framgår bland annat att han bokade konferens för tio personer den 2 september och ett hotellrum mellan den 1 och 2 september. Vidare framgår att han samma dag som konferensen skulle varit avbokade densamma samt att han frågade om sjukintyg behövdes.

Av mejl från gästen till hotellet den 25 oktober 2019 framgår att han är villig att betala för ”det andra”, men inte för rummet.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar utifrån det underlag som kommit in i ärendet att gästen och hotellet har ingått ett avtal om konferens för tio personer samt hotellrum för en person. Vidare konstaterar Ansvarsnämnden att avbokning av såväl konferens som hotellrum skedde för sent utifrån gällande avbokningsregler. Mot denna bakgrund finner Ansvarsnämnden att gästen ska betala för såväl konferens som hotellrum. Ansvarsnämnden vill poängtera att avbokning av hotellrum inte kan göras efter det att gästen skulle ha bott på hotellet.

Inkommen information efter Ansvarsnämndens avgörande

Den 10 december 2019, det vill säga dagen efter Ansvarsnämndens sammanträde, kontaktade gästen nämndens sekreterare via mejl för att fråga om Visitas Ansvarsnämnd hade tagit emot svar från honom. Något svar hade inte kommit till Ansvarsnämnden. Gästen informerades då via telefonsamtal om att beslut hade tagits på det underlag som hotellet kommit in med, vilket bland annat innehöll mejlkonversation rörande bokningen mellan hotellet och gästen. Vidare informerades gästen om att han var välkommen att komma in med svar och att Ansvarsnämnden då får ta ställning till om ärendet ska tas upp för ny prövning. Något svar har dock inte kommit in till nämnden.

7 § Kommande sammanträden beslutades till **måndag den 30 mars** 2020 klockan 12.00. och **onsdag 27 maj** 2020 klockan 12.00.

8 § Ansvarsnämndens ledamöter tackar för julklappen från Visita.

9 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer