

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2020-03-31

Sammanträde via telefon

Deltagande:

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér
Michaël Koch
Jan Kristiansson
Agneta Munther

Sekreterare Katarina Alfredsson

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 9 december 2019 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Ersättning p.g.a. vägglöss (ärende nr 13/19)**

Gästen (via ombud)

Gästen bodde på hotellet i mitten av november 2019. Han bodde där i egenskap av tränare för en simklubb. Efter första natten upptäckte gästen att han hade blivit biten av vägglöss. Förutom betten fanns det synliga spår av löss i sängen. Gästen kontaktade receptionen och fick byta rum. Receptionen hjälpte också till med att tvätta och sanera kläder och andra personliga tillhörigheter. Såren var särskilt allvarliga eftersom gästen lider av diabetes. Därutöver uppstod en besvärlig situation då man från tränarstaben inte ville sprida uppgiften om att det fanns löss på hotellet bland simmarna då detta hade kunnat försvårat uppladdning och koncentration. Som kompensation fick gästen ett presentkort på 700 kronor samt reducering av kostnaden för en natts boende för simklubben.

Gästen yrkar ersättning med 7 500 kronor för sveda och värk samt för de olägenheter som angreppen medfört. Därutöver yrkas ersättning för medicin med 500 kronor.

Hotellet

Hotellet beklagar att gästen drabbades av vägglöss. När gästen informerade receptionen om vägglössen fick han omgående byta rum, kläder tvättades och väska sanerades enligt hotellets rutiner. Hotellet arbetar ständigt med förebyggande åtgärder mot vägglöss. De kontrollerar sängarna en gång per månad samt tar in lushund från Anticimex en gång per år för att förhindra uppkomsten av vägglöss samt

försäkra sig om att de inte har löss. Efter upptäckten av vägglössen tillkallades omgående Anticimex in för att sanera rummet.

Hotellet har krediterat simklubben 700 kronor för en natts boende och ersatt gästen med ett presentkort på 700 kronor. Därutöver anser hotellet att en rimlig ersättning för sveda och obehag skulle kunna vara 1 000 kronor samt ersättning för medicin och läkarbesök med 500 kronor, förutsatt att kvitto kan uppvisas.

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 gästen, utöver den redan återbetalade rumskostnaden till simklubben med 700 kronor och det erhållna presentkortet på 700 kronor, ska få ersättning från hotellet för medicin med 500 kronor, trots att fullständigt kvitto inte kunnat visas upp, samt 2 500 kronor för besvär och lidande.

3 §

Ersättning p.g.a. personskada (ärende nr 14/19)

Gästen

Gästen föll inne på sitt hotellrum. Hon tillbringade natten på sjukhus där hon röntgades och en fraktur på övre högra armen konstaterades. Två veckor efter fallet hade hon fortfarande mycket ont. Hon var oförmögen att göra något på egen hand på grund av skadan, hon kunde varken klä sig eller köra bil. Hemma i England ansåg läkaren att prognosen var oklar och frakturen belägen på ett komplicerat ställe.

Gästen yrkar ersättning för skadan med 10 000 pund. Som kompromiss kan gästen gå med på en ersättning om 5 000 pund.

Hotellet

Hotellet återbetalade 50 procent av rumskostnaden till gästen innan ärendet anmäldes till Visitas Ansvarsnämnd.

Hotellet beklagar händelsen, men anser inte att de brustit i ansvar och inte heller att de hade kunnat göra något för att förhindra olyckan. Byggnaden är anpassad till hotellet av kommunens fastighetsbolag 2013 och rummet är byggt enligt gängse normer och projekterat av behörig arkitekt. Steget, som är 80 mm högt, är markerat med aluminiumlist som skydd och för att förtydliga nivåskillnaden. Hotellet påtalar att de följer gällande byggstandarder.

Ansvarsnämndens avgörande

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar personskada ersätta skadan. Ansvarsnämnden finner inte att hotellet kan hållas ansvarigt för gästens skada. Hotellet är därför inte skyldigt att betala någon ersättning till gästen.

4 § **Återbetalning p.g.a. felaktig prisuppgift (ärende nr 1/20)**

Ansvarsnämndens avgörande

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

5 § **Avbokningstvist (ärende nr 2/20)**

Restaurangen

I april 2018 tog paret kontakt med restaurangen. I juli 2018 hade restaurangen och paret ett möte då de bokade restaurangen för sin bröllopsmiddag den 22 augusti 2020. Den 14 augusti 2019 diskuterades menyer och restaurangen skickade en första offert några dagar senare. I början av september 2019 informerade restaurangen om att de vid större bokningar skickar en förskottsfaktura på 6 000 kronor och låser datumet, detta eftersom restaurangen måste tacka nej till andra bokningar den aktuella dagen. Bokningsavgiften ska kostnadsstämka restaurangens arbetsinsatser för det fall arrangemanget bokas av. Motsvarande summa räknas sedan av från gästens slutnota.

Den 4 september 2019 svarade gästerna att de var införstådda med förskottsbetalningen, menyförslag diskuterades och paret bokade datumet 22 augusti 2020 till förskottskostnaden på 6 000 kronor.

Den 11 januari 2020 skulle restaurangen och paret ha ett nytt möte men dagen innan meddelade paret att de av flera skäl måste planera om och att de tvingades avboka lokalen. Samtidigt undrade paret om restaurangen skulle behålla bokningsavgiften. Restaurangen påtalade att bokningsavgiften inte betalas tillbaka. Restaurangen hade behövt avstå andra bokningar samt lagt ner tid och arbete på parets planerade bröllop.

Paret vill inte gå med på att restaurangen behåller bokningsavgiften. De kan acceptera att restaurangen behåller 10 procent av bokningsavgiften.

Paret

Paret har trots ett antal påminnelser valt att inte komma in med något svar i ärendet.

Ansvarsnämndens avgörande

Det är viktigt att företag i besöksnäringen har tydliga villkor för vad som gäller vid en eventuell avbokning av ett arrangemang.

Ansvarsnämnden konstaterar utifrån det underlag som kommit in i ärendet att restaurangen och paret har ingått ett avtal om en bokningsavgift om 6 000 kronor. Restaurangen ska således inte betala tillbaka någon del av bokningsavgiften.

Ersättning p.g.a. magsjuka (ärende nr 3/20)**Gästen**

Gästen åt en nyårsmeny tillsammans med sin fru på restaurangen. Strax efter insjuknade han i magsjuka vilket ett stort antal andra gäster också gjorde. Både gäster som ätit på restaurangen och de som beställt hem mat insjuknade. Magsjukan resulterade i att gästen behövde stanna hemma från jobbet. Gästen och hans fru betalade totalt 1 300 kronor, han begär ersättning med 650 kronor eftersom bara han och inte hustrun blev sjuk.

Restaurangen

På nyårsafton serverade restaurangen cirka 300 portioner mat dels på plats i restaurangen, dels som avhämtningsmeny. Två dygn senare fick restaurangen veta att gäster som ätit av restaurangens mat hört av sig till kommunen angående magsjuka. Totalt hörde omkring 40 personer av sig till restaurangen och kommunen.

Restaurangen och kommunen gick igenom rutiner för mathantering, kommunen tog prov på kvarvarande mat, alla som arbetade den aktuella dagen lämnade avföringsprov, vilket även vissa gäster gjorde. Smittspårning gjordes också bakåt till leverantörerna.

Kommunens undersökning visade godtagbara resultat. Kommunen kunde endast testa enstaka livsmedel som fanns kvar vid provtagning vilka visade ett negativt resultat. Patientprov från gäster visade positivt resultat för norovirus. Symptom och tid för insjuknande av alla som skickat in anmälningar överensstämde med norovirusmitta. Alla kockar visade negativt resultat för norovirus. All personal som arbetade den aktuella kvällen åt av maten, men ingen av dem blev sjuka.

Provtagningen visade att smittan inte orsakats av dålig hantering. Någon smittkälla har inte kunnat fastställas. Livsmedel kan ha blivit smittade i tidigare led.

Ansvarsnämndens avgörande

När det gäller frågor om skador som orsakats av en produkt, till exempel livsmedel, gäller produktansvarslagen. Enligt lagen kan ansvar åläggas en näringsidkare oavsett om denne varit vårdslös eller inte, så kallat strikt ansvar. Det åligger den skadelidande att visa att skadan förorsakats av en viss produkt.

Av utredningen framgår att en stor andel av restaurangens gäster hörde av sig och angav att de blivit magsjuka. Ansvarsnämnden anser mot den bakgrunden att det kan hållas för visst att magsjukan har orsakats av den mat som restaurangen serverat. Restaurangen ska därför ersätta gästen med yrkade 650 kronor.

- 7 § Ansvarsnämndens sekreterare redogjorde för synpunkter som kommit in till nämnden efter att beslut hade fattats i **ärendena nr 8/19, 9/19, 10/19 och 11/19**. Nämnden konstaterade att synpunkterna inte innehöll någon ny information utöver den nämnden tog del av inför besluten.
- 8 § Nästa sammanträde är sedan tidigare beslutat till **onsdag 27 maj 2020 klockan 12.00**.
- 9 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer