

VISITA  
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL  
2020-12-14

Sammanträde i Stockholm

**Deltagande:**

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér  
Michaël Koch  
Jan Kristiansson  
Agneta Munther

Sekreterare Katarina Alfredsson

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 21 september 2020 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Prisinformation (ärende nr 7/20)**

**Gästerna**

Den 3 juni 2020 åt gästerna lunch på restaurangen. Efter lunchen satt de kvar och drack öl. En stund senare bestämde de sig för att ta in en flaska rosébubbel. Servitören kom till bordet med en flaska och sa att den kostade fyra-nio-fem. Gästerna beställde flaskan.

När notan sedan kom visade det sig att flaskan kostade 4 995 kronor vilket blev en chock för gästerna. Gästerna bestred priset på plats, men kände sig tvungna att betala. När notan kom påpekade servitören att det var den dyraste flaskan på hela menyn vilket gästerna tyckte servitören borde ha upplyst om.

Gästerna fick inte se någon meny när de beställde flaskan. Den enda gången de fick se menyn var när de beställde lunchen från bistromenyn. Med tanke på det höga priset borde servitören säkerställt att gästerna uppfattat vad flaskan kostade eller tagit med en meny till bordet. Gästerna förstod inte varför han serverade den extra ordinarie dyra flaskan och inte gav några alternativ. Gästerna anser att 495 kronor är ett relativt normalt pris för en flaska på krogen.

Gästerna känner sig lurade och hävdar att restaurangen felat. Gästerna yrkar att restaurangen ska betala tillbaka mellanskillnaden mellan 4 995 kronor och 495 kronor det vill säga 4 500 kronor.

### **Restaurangen**

Restaurangen ber om ursäkt för missförståndet, men framhåller att gästerna informerades om priset muntligt vid bordet när flaskan presenterades. Priset på flaskan framgick också av restaurangens loungemeny. Gästerna var medvetna om priset, och valde flaskan. Det pris gästerna tar upp existerar inte på någon restaurang i Stockholm och inte på den typ av restaurang som restaurangen är. Restaurangen tycker det är mycket olyckligt att gästerna kände sig lurade och ångrade sitt köp. Restaurangen beklagar detta, men anser att de agerat korrekt.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden anser att restaurangen tydligare skulle ha informerat om priset på drycken genom att visa menyn vid beställningen, och på så sätt förvissat sig om att gästerna uppfattat priset korrekt. Sammantaget finner Ansvarsnämnden att det rör sig om ett rent missförstånd beträffande priset varför det är rimligt att parterna står för halva beloppet vardera. Restaurangen ska således återbetala 2 500 kronor till gästerna.

3 §

### **Avbokningstvist (ärende nr 9/20)**

#### **Gästerna**

Gästerna hade bokat bröllopsmiddag för 39 gäster på restaurangen den 8 augusti 2020. Restaurangen skulle hålla stängt för allmänheten under kvällen. Bröllopfesten bokades av samma förmiddag som festen skulle ha hållits. Senare under dagen kontaktade gästerna restaurangen för att höra om de ändå kunde äta där under kvällen. De blev då 24 personer som kom och åt från bröllopsällskapet. Sällskapet åt för 8 400 kronor. Under kvällen öppnade restaurangen också upp för andra gäster.

Av den bifogade fakturan från restaurangen framgår att gästerna ska betala 32 175 kronor vilket är priset för 39 stycken bröllopspaket á 825 kronor styck. Gästerna har betalt 19 500 kronor och därmed återstår 12 675 kronor att betala enligt fakturan. Gästerna anser inte att det är rimligt att betala fullt pris när restaurangen hade öppet istället för att vara stängd för bröllopsfirande. Sällskapet serverades inte av den mat och dryck som var beställd till bröllopet.

Gästerna yrkar att Ansvarsnämnden tar ställning till vad som är rimligt att betala för den avbokade bröllopsmiddagen.

#### **Restaurangen**

När gästerna bokade av bröllopsmiddagen, samma förmiddag som festen skulle ha genomförts, meddelade gästerna att de skulle stå för kostnaderna varvid restaurangen informerade om att det var kuvertavgiften.

Den 2 augusti informerade restaurangen gästerna om att kuvertavgiften för en bröllopsmiddag hade en minimumavgift på 825 kronor per person. Restaurangen har fakturerat enligt den beställning gästerna gjorde. Däremot har restaurangen inte tagit separat betalt för middagen som de 24 gästerna åt under kvällen den 8 augusti.

Kvällen innan den planerade festen tog restaurangen emot toastmasterparet som fick disponera lokalen för att göra iordning blomsterarrangemang. Restaurangen tog emot dekorationer för dukning, de tog hand om blommor och kylförvarade dessa, då det var 30 grader varmt den aktuella helgen. Under lördagsmorgonen städades och dukades matsalen upp enligt gästernas anvisningar. Hela restaurangen var stängd och när gästerna avbokade under lördagen var restaurangen iordningställd för bröllopet. Efter att bröllopfesten avbokats fattade restaurangen beslut om att öppna senare under lördagskvällen och vid 18.30-tiden var restaurangen redo att ta emot drop-in gäster.

Gästerna hörde återigen av sig under lördagen och vill komma till restaurangen för att äta under kvällen. Restaurangen informerade då om att de kunde vara redo att öppna efter klockan 18.00 och att de då skulle servera sin ordinarie meny, och inte bröllopsmenyn vilket accepterades av gästerna.

Antalet gäster under kvällen var betydligt färre än under en vanlig lördagskväll eftersom restaurangen annonserat om att den var abonnerad. Restaurangen anser det rimligt att gästerna betalar den fakturerade kuvertavgiften.

#### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden konstaterar att gästerna och restaurangen har ingått ett avtal om bröllopsmiddag på restaurangen. Vidare konstaterar Ansvarsnämnden att gästerna, genom att boka av middagen har brutit det ingångna avtalet. Gästerna är därmed skyldiga att ersätta den skada som uppkommit för restaurangen. Vid en sammantagen bedömning anser nämnden att gästerna ska betala 9 475 kronor, vilket är det fakturerade beloppet om 12 675 kronor med ett skäligt avdrag om 3 200 kronor, vilket motsvarar cirka 10 procent av totalt fakturerat belopp. Ansvarsnämnden anser detta vara rimligt då restaurangen kunde öppna under den aktuella kvällen för att ta emot andra gäster och härigenom i viss utsträckning minska sin skada.

4 §

#### **Bokningstvist (ärende nr 10/20)**

##### **Hotellet**

Hotellet fick en bokningsförfrågan av fonden den 13 februari 2020 gällande en bokning för 22 personer mellan den 11 och 13 juni 2020.

Den 14 februari skickade hotellet en bokningsbekräftelse till fonden där följande bokningsvillkor framgick: ”*Bokningen kan avbokas helt eller delvis fram till 4 veckor före ankomst, därefter debiteras eventuella avbokningar*”. Fondens svar till hotellet var följande: *Tack för detta, jag återkommer under nästa vecka med ytterligare information mm.* Hotellet ansåg att detta var en bekräftelse på att fonden accepterat bokningen.

Ett par dagar före ankomst kontaktade hotellet fonden och bad om en namnlista inför kommande vistelse. Det framkom i samband med detta att fonden inte ansåg att han hade gjort någon bokning eftersom han inte undertecknat någon bekräftelse. Därmed ansåg sig fonden inte heller skyldig att betala för utebliven avbokning.

Hotellet har erbjudit fonden att betala hela fakturan nu och få en rabatt motsvarande 50 procent av fakturabeloppet som prisavdrag vid en bokning fram till den 31 december 2021.

Hotellet yrkar att Ansvarsnämnden prövar om de har rätt att kräva betalning av fonden.

### **Fonden**

Fonden ifrågasätter hotellets krav mot bakgrund av att det saknas ett godkänt eller undertecknat avtal som reglerar deras åtaganden. Fonden betonar att man skrivit att ”vi har för avsikt att” och ”att jag återkommer”. Detta utgör inte ett överenskommet avtal enligt fonden.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden konstaterar mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet att hotellet och fonden har ingått ett bindande avtal om bokning för 22 personer mellan den 11 och 13 juni 2020. Fonden har inte avbokats enligt gällande avbokningsregler och fonden är därför skyldig att betala enligt hotellets krav om betalning.

5 §

### **Avbokningstvist (ärende nr 11/20)**

#### **Hotellet**

I början av februari 2020 ställde företaget en förfrågan till hotellet om det var möjligt att komma till hotellet för konferens den 26 till 27 maj 2020 varvid hotellet svarade att de bokats in dessa datum. Drygt två veckor senare svarade företaget att de ”kör” på den 26 till 27 maj. Ytterligare några dagar senare lämnade företaget uppgift om antalet deltagare.

Den 5 mars 2020 tackade hotellet för bokningen och upplyste om prisuppgifter. I bokningsbekräftelsen till företaget bifogade hotellet *Visitas Allmänna villkor för konferenser, gruppbokningar och övriga arrangemang*. Av mejlet till företaget framgick också att under punkt sex i de bifogade bokningsvillkoren debiterar hotellet 100 procent vid avbeställning senare än fyra veckor före arrangemangets första dag.

Den 24 mars 2020 informerade företaget hotellet om att de inte hade några planer på att ställa in mötet, men beroende på omständigheterna och restriktionerna skulle de kunna behöva flytta datumet framåt. En månad senare kontaktade hotellet företaget för att höra om konferensen skulle genomföras och fick svar samma dag från företaget att konferensen skulle genomföras.

Den 7 maj kontaktade företaget hotellet och meddelade att då rekommendationerna rörande covid-19 inte hade förändrats ville företaget flytta konferensen. Med kort varsel bokade således företaget av mötet i maj 2020 och bestred sedan fakturan för konferensen.

Hotellet har i sina kontakter med företaget påpekat att avbokningen kommit med kortare varsel än vad avbokningsvillkoren föreskriver och att företaget därför är bundet av avtalet och avbokningsvillkoren och således skyldiga att betala för den uteblivna konferensen.

Hotellet anser inte, som företaget påstår, att förutsättningarna för bokningen helt skulle ha ändrats. Företaget hörde inte heller av sig om några ändrade förutsättningar. Folkhälsomyndighetens begränsningar rörde allmänna tillställningar för fler än 500 personer, men företagets konferens var en privat sammankomst.

### **Företaget**

Företaget bokade en konferens för 13 personer. Bokningen bekräftades av hotellet den 5 mars 2020, det vill säga innan covid-19 ansågs utgöra en pandemi. Hotellets bekräftelse den 5 mars innehöll en begäran om att företaget skulle bekräfta bokningen. Skälet till begäran om bekräftelse från företaget, så som företaget uppfattade det, var en del i den osäkerhet som utvecklades vid den aktuella tidpunkten. Företaget bekräftade aldrig bokningsbekräftelsen den 5 mars. Med hänsyn till pandemins utveckling ändrades förutsättningarna för bokningen vilket hotellet förstått eftersom bokningen inte bekräftades.

Företaget anser i första hand att parterna inte ingått ett avtal på det sätt som hotellet gör gällande. Företaget har fört en löpande dialog med hotellet om att försöka genomföra konferensen, men med möjlighet att senarelägga eller avbeställa konferensen med kort varsel.

För det fall parterna anses ha ingått ett avtal på det sätt som hotellet gör gällande har avtalsinnehållet förändrats på så sätt att företaget haft möjlighet att senarelägga eller avbeställa konferensen med kort varsel.

Företaget har inte uppfattat att hotellet uppgett någon procentsats under punkten 6 och därmed hur stor del som ska erläggas vid eventuell avbeställning. Företaget har uppfattat mejlkorrespondens som att sen avbeställning eller möjlighet att senarelägga konferensen utan ekonomiska konsekvenser med hänsyn till rådande läge. Företaget är beredd att erlägga 10 000 kronor av fakturabeloppet som en avbokningsavgift som ska avräknas om företaget förlägger framtida konferenser hos hotellet.

### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden konstaterar mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet att hotellet och företaget har ingått ett bindande avtal. Det framgår också av ärendet vilka avbokningsvillkor som gäller vid en eventuell avbokning. Då företaget inte bokat av konferensen inom den tid som följer av avbokningsvillkoren är företaget skyldigt att ersätta hotellet för den uteblivna konferensen med fakturerat belopp. Det har inte framkommit något annat i ärendet som visar att avtalsinnehållet förändrats på ett sådant sätt att avbokningsreglerna inte ska tillämpas.

**Matförgiftning (ärende nr 12/20)****Gästen**

Gästen med fästmö hade köpt ett spa-paket för 2 590 kronor med övernattnig och tre-rättersmiddag på hotellet. De checkade in under eftermiddagen den 10 september och middagen serverades klockan 20.00 på kvällen. Efter några tuggor av varmrätten kände gästen att kycklingen inte var tillräckligt stekt. Gästen meddelade hovmästaren att det var något fel på maten och lämnade tillbaka större delen av varmrätten. Redan under middagen fick gästen värk i magen. Paret åt desserten och bad om en extra portion att dela på då de inte blev mätta.

Efter middagen gick paret tillbaka till hotellrummet och efter 20 minuter kräktes gästen upp maten. Gästen framhåller att han inte har någon allergi. Fästmön hade ont i magen hela kvällen. Vid midnatt åkte paret för att köpa mat eftersom de inte blev mätta vid middagen.

Under kvällen informerade gästen receptionen om händelsen och vid utcheckning talade han med hotellchefen som undrade om gästen kunde säkerställa att det var middagen som medfört kräkningarna. Hotellchefen informerade om att maten skulle skickas på test till laboratorium innan eventuell ekonomisk kompensation betalades ut samt att ingen annan, varken gäster eller personal, hade blivit sjuka. Hotellchefen uppmanade också gästen att besöka vårdcentralen för att ta prover och få ett snabbt svar på vad gästen drabbats av. En tid senare kontaktade gästen hotellets VD och beskrev situationen. Gästen fick då information om att kycklingen inte hade skickats på test eftersom det inte fanns någon portion kvar vid kvällens slut.

Gästen yrkar återbetalning med 840 kronor som är kostnaden för middagen.

**Hotellet**

Hotellet har bekräftat att gästen bodde hos dem mellan den 10 och 11 september 2020. Gästen hade köpt ett spa-paket för två personer med tre-rättersmiddag. Huvudrätten den kvällen var kyckling.

Gästen har uppgett att huvudrätten gjort paret sjuka. Den aktuella dagen serverades den huvudrätt som paret åt även som konferenslunch och som personalmat.

Hotellet har som rutin att spara mat för att kunna spåra eventuellt dålig mat. Om mat visat sig vara dålig skickas maten till laboratorium för test. Denna dag fanns dessvärre ingen portion kvar att skicka i väg för test.

Anledningen till att hotellet inte godtar gästens krav är att ingen annan gäst, inte heller någon ur personalen eller VD, som åt samma mat, har haft några symptom eller blivit sjuka. Vid matförgiftning blir man betydligt sjukare än att man kan åka och äta någon timma senare.

### **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.

Ansvarsnämnden finner inte att det påstådda sambandet mellan måltiden på restaurangen och den klagandens magbesvär är styrkt. Någon skyldighet för restaurangen att ersätta gästen enligt hans yrkande finns därför inte.

- 7 § Kommande sammanträden är beslutades till tisdag **2 mars 2021** klockan 12.00 och tisdag **1 juni 2021** klockan 12.00 .
- 8 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer