

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2021-03-02

Sammanträde i Stockholm/Teamsroom

Deltagande:

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér
Michaël Koch
Jan Kristiansson
Agneta Munther

Sekreterare Katarina Alfredsson

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 14 december 2020 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Person- och sakskada (ärende nr 8/20)**

Gästen

Gästen var på tjänsteresa i Stockholm den 11 april 2018 och bodde på hotellet. När hon skulle stänga fönstret på sitt hotellrum lossnade fönstret från sin infästning och föll ner på gästens fot som skadades. Vid fallet skadades även hennes resväska. Gästen kontaktade receptionen varefter ambulans tillkallades. På sjukhuset konstaterades att hon drabbats av en fotledsfraktur. Under år 2018 var gästen på ett antal läkarbesök för att behandla den skadade foten. En knapp vecka efter skadan kontaktade gästen hotellets försäkringsansvarige en första gång för att få ersättning för skadan. Inledningsvis var hotellet villigt att stå för vissa kostnader förutsatt att dessa var dokumenterade. Gästen skickade underlag för sina utlägg samt lämnade förslag på ersättning för sveda och värk utifrån dåvarande status. Då gästen inte kom till någon lösning med hotellets försäkringsansvarige vände hon sig till hotellets VD. Inte heller detta gav något resultat varefter hennes arbetsgivare kopplade in företagets advokat.

I slutet av april 2019 godkändes gästens skada som en arbetsskada och hon fick ersättning via avtalsförsäkringen med 1 342 kronor för läkarvård och 3 600 kronor för sveda och värk. Gästen har också fått försäkringsersättning för ombudskostnader med 24 425 kronor och för resväskan med 440 kronor efter åldersavdrag.

I maj 2019 opererades gästens fot. Gästen kontaktade hotellets VD i början av år 2020 för att få besked om ersättning och avsluta ärendet. VD meddelade då att gästen

förbrukat sin chans till ersättning eftersom hon avböjt hotellets förslag om förlikning. Det råder enligt gästen skilda meningar om vad detta erbjudande skulle ha innefattat.

I oktober 2020 konstaterades att gästen fortfarande hade problem med foten i form av stelhet och belastningssmärta i vissa lägen.

Gästen har inte erhållit någon ersättning från hotellet överhuvudtaget. Hon är ännu inte helt återställd och enligt hennes ortoped är det först efter ytterligare ett antal år som skadans omfattning till fullo kan avgöras. Hennes skadeståndsanspråk med kompensation för sveda och värk, fysiskt och psykiskt lidande är 75 000 kronor.

Hotellet

Hotellet anser att den ekonomiska förlusten i första hand ska täckas av arbetsskadeförsäkringen samt gästens egna försäkringar alternativt av arbetsgivarens försäkringar. För det fall dessa försäkringar inte täcker utgifterna krävs dokumentation av utgifterna innan ersättning över huvud taget kan bli aktuell.

Enligt hotellet visar dokumentationen i ärendet att gästen fått alla behandlingarkostnader täckta. Hotellet anser det rimligt att anta att samma försäkringar också har ett invaliditetsskydd med ersättning baserad på medicinsk invaliditet.

Enligt hotellet var sveda och värk odokumenterat, men eftersom gästen fått försäkringsersättning för sveda och värk avvisas också detta krav av hotellet. Kravet på ersättning för resväskan avvisas även det eftersom gästen fått ersättning via försäkringen avseende resväskan.

Ansvarsnämndens avgörande

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar person- eller sakskada ersätta skadan. Hotellet ansvarar för att ett hotellrum är i sådant skick att gäster inte kommer till skada. Ansvarsnämnden finner att hotellet är skyldigt att ersätta den skada som uppkom då fönstret föll ned på gästen. Med beaktande av skadans omfattning och hur länge gästen haft problem med anledning av skadan, samt med hänsyn till vad hon redan fått i ersättning från försäkringsbolaget anser Ansvarsnämnden att hotellet ska ersätta gästen med 15 000 kronor.

3 §

Missnöje med matbeställning (ärende nr 13/20)

Kunden

Den 2 november 2020 beställde kunden en vegetarisk smörgåstårta från konditoriet via mejl till sin sambos 30-årsdag.

När han skulle hämta tårtan på caféet den 22 november fanns ingen på plats för att lämna ut smörgåstårten, trots överenskommelse om detta. Han hittade via Facebook en person som arbetade på konditoriet och som efter 20 minuter kom och lämnade ut smörgåstårten.

När han skar upp smörgåstårten såg han att den enbart bestod av rödbetssallad och att den inte innehöll någon av de ingredienser som uppgetts i menyn.

Han bokade smörgåstårten i god tid, han bad inte om en festligare smörgåstårta utan bad endast om att de skulle dekorera den festligare, till exempel skriva 30-år på något fint sätt vilket konditoriet missade.

Kunden anser att han fått något helt annat än det han beställt. Om konditoriet var osäkra på beställningen fanns det gott om tid för dem att återkomma.

Kunden yrkar återbetalning med 800 kronor för smörgåstårten eftersom han inte fått den produkt han beställt. Inledningsvis yrkande kunden ytterligare 200 kronor i kompensation för att konditoriet hade gjort fel och för att de glömt att dekorera tårtan samt att de kom för sent och för konditoriets bemötande. Kunden anser att biskvierna är en skälig kompensation för förseningen och yrkar således 800 kronor i återbetalning.

Konditoriet

Konditoriet fick en beställning på en festligare vegetarisk smörgåstårta. Kunden nämnde inte att han ville ha den vegetariska smörgåstårta som fanns på konditoriets webbplats, han uppgav att han litade på att konditoriet gjorde något bra. Kunden har inte fått den smörgåstårta som fanns på webbplatsen eftersom det inte var den han beställde. Konditoriet framhåller att de inte glömt dekorera tårtan med 30-år utan att de meddelade kunden att det inte skulle bli fint att dekorera smörgåstårten på så sätt. Vidare framhåller konditoriet att en av de anställda åkte till konditoriet för att lämna ut smörgåstårten trots att det var stängt och för detta tog konditoriet inte något extra betalt. Konditoriet har bett om ursäkt för det inträffade. Kunden har fått tio biskvier som kompensation för att han fick vänta på smörgåstårten och blivit erbjuden ett till godo, vilket han avböjt.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet att kunden inte har fått den produkt han har beställt. Konditoriet ska således återbetala 800 kronor till kunden.

4 § Nästa sammanträden är sedan tidigare beslutat till tisdag **1 juni 2021** klockan 12.00

5 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer