

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2021-06-01

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 2 mars 2021 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Avbokningstvist (ärende nr 14/20)**

Företaget

Under första kvartalet 2020 träffades parterna. Gästerna önskade hyra en lokal för bröllop. Företaget skickade en faktura avseende hyra av lokalen till en av gästerna som varken reklamerade eller invände mot fakturan.

Den 20 april skickade en av gästerna ett meddelande via Whats Up till företaget med önskemål om att reservera två andra datum istället för det tidigare aktuella datumet för hyra av lokalen. Senare samma kväll bekräftade företaget reservationen. Morgonen därpå accepterade gästen bokningen. Den 29 april 2020 skickade företaget en ny faktura till gästen som tackade, och som enligt företaget bekräftade och accepterade anbudet från företaget. Av fakturan framgick att gästerna innan den 15 maj 2020 skulle välja ett av de reserverade datumen för bröllopet, och att betalning måste ske omgående.

Enligt gästerna har det inte framgått att de hade ett bindande avtal. Det har inte heller framgått att de skulle bli betalningsskyldiga om de avstod från att hyra lokalen. Vidare menar gästerna att de inte fått någon bokningsbekräftelse, utan endast en bekräftelse på att de preliminärt hade bokat lokalen.

Företaget yrkar att gästerna solidariskt ska erlægga förfallet belopp om 28 000 kronor samt att Ansvarsnämnden ska pröva om företaget har uppfyllt sin plikt att reservera och tillhandahålla lokalen enligt kundens skriftliga begäran och bokningsbekräftelse.

Gästerna

I början av 2020 letade gästerna efter en lokal för bröllopsfest och fick tips om att företaget hyrde ut en festlokal. Den 29 februari 2020 tittade familjen på lokalen.

På grund av osäkerheten kring corona kom de överens om att endast preliminärboka lokalen. Företaget skulle återkomma om någon annan var intresserad av det aktuella datumet. I samtal med företaget om betalning framkom att när pengarna betalats in kunde de inte få tillbaka dem utan då var bokningen genomförd. Om gästerna preliminärbokade och någon annan ville ha lokalen samma dag och betalade före gästerna skulle preliminärbokningen försvinna. Detta visade enligt gästerna att om de ville fastställa datum var de tvungna att betala in en deposition vilket de aldrig gjorde.

Det har inte framkommit att en preliminärbokning räknas som bindande. Gästerna framhåller att de inte har bokat festlokalen, de har aldrig skrivit något kontrakt, de har aldrig fått någon bokningsbekräftelse med villkor eller haft någon muntlig överenskommelse. Gästerna anser därför att de inte har någon skyldighet att betala fakturan.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet att företaget inte visat att parterna har ingått ett bindande avtal om hyra av lokalen. Företaget har således inte visat att avtal har ingåtts som berättigar företaget att kräva det fakturerade beloppet om 28 000 kronor.

3 §

Avbokningstvist (ärende nr 15/20)

Gästen (via ombud)

I oktober 2019 bokade gästen en lokal av campingen. Datum för hyra av lokalen var den 7 till 9 augusti 2020. Kostnaden uppgick till 25 625 kronor.

I mars 2020 meddelade gästen campingen att han ville avboka lokalen. Campingen informerade då om att någon återbetalning inte skulle komma att ske. Gästen förklarade att han skulle ha släktträff och att majoriteten av de 80 gästerna var över 70 år och att de skulle resa från Jämtland. Med hänsyn till myndighetsrestriktioner ansåg gästen att de inte kunde ha släktträffen som planerat. De normerande restriktionerna var att inte ha sammankomster med fler än 50 personer och inte med personer över 70 år. De erbjöds omboka under innevarande år utan extra kostnad. Gästerna ville boka om kostnadsfritt till år 2021. Campingen informerade om att en ombokning till år 2021 kunde göras till en kompletterande kostnad.

Gästen anser att avtalsvillkoret att någon återbetalning inte sker om avbokning sker senare än 40 dagar efter det att lokalen bokades är oskäligt och ska sättas åt sidan eller jämkas.

Vid jämkning är tre månader en skälig uppsägningstid och gästen avbokade innan dess. Avbokningsvillkoren är oskäliga gentemot konsument och det är dessutom en ovanlig avtalskonstruktion. Omständigheterna var mycket speciella och kunde inte förutses av gästen. Campingen har tagit fram avbokningsreglerna och gästen har inte

kunnat förhandla dessa påstår denne. Gästen har inte kunnat utnyttja lokalen på grund av myndighetsbeslut och dessa ligger utanför gästens kontroll. Gästen anser att det är gästen som får bära hela risken. Gästen anser i andra hand att avtalsvillkoret var otydligt och har uppfattats av gästen som *innan hyrestillfället*.

Gästen yrkar i första hand återbetalning med fullt belopp det vill säga 25 625 kronor. I andra hand med 20 500 kronor vilket är 80 procent av beloppet. I tredje hand yrkas återbetalning med det belopp nämnden anser skäligt.

Campingen

Campingen anser inte att gästens yrkande är skäligt. När gästen ville avboka fanns inga restriktioner för privata fester utan endast för allmänna sammankomster och offentliga tillställningar. Trots detta erbjöd campingen den 15 april 2020 gästen att boka om kostnadsfritt under år 2020 alternativt till år 2021 för en ombokningsavgift. Campingen framhåller att gästen har ett giltigt avtal som inkluderar avbokningsreglerna. Gästen valde att inte boka om.

Det framgår tydligt av avbokningsreglerna att avbokningen beräknas från bokningstillfället. Gästen har tagit del av avtal och avbokningsregler och skrivit under och godkänt detta. Gästen gjorde aldrig någon förfrågan om att få förhandla avtalsvillkoren. Campingen vill poängtera att restriktioner för icke nödvändiga resor hävdades den 13 juni 2020 och förbud för privata sammankomster trädde ikraft den 10 januari 2021.

Campingen motsätter sig gästens yrkande om ersättning då det under den aktuella perioden inte fanns några myndighetsbeslut om restriktioner och gästen fick erbjudande om alternativ för ombokning, där dessutom boendet kunde ombokas helt kostnadsfritt.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att parterna har ingått ett bindande avtal. Det framgår också av ärendet vilka avbokningsvillkor som gäller vid en eventuell avbokning. Då gästen inte bokat av arrangemanget inom den tid som följer av avbokningsvillkoren har gästen inget rätt till återbetalning från campingen.

Vidare konstaterar Ansvarsnämnden att det inte finns något i ärendet som visar att arrangemanget skulle ha varit en allmän sammankomst eller offentlig tillställning. Arrangemanget har varit att betrakta som en privat tillställning vilken inte omfattas av ordningslagens regler om allmänna sammankomster och offentliga tillställningar. Gästens invändning i denna del mot restaurangens krav kan alltså inte godtas.

Två av nämndens ledamöter är av skiljaktig mening och anser att en viss jämkning av de fakturerade beloppet bör ske. Detta mot bakgrund av att avbokningsvillkoren kan uppfattas som otydliga och att tiden från att kostnadsfri avbokning kan ske till dess arrangemanget skulle ha genomförts var förhållandevis lång.

4 § **Missnöje med mat (ärende nr 1/21)**

Gästen

Gästen hade beställt sex stora jultallrikar från restaurangen. Beställningen omfattade laktosfri mat samt gottebord och för detta betalades 2 670 kronor. Gästen hade också gjort en tilläggsbeställning vilken innehöll en alltför liten mängd mat samt innehöll laktos och behövde därför kasseras. Jultallrikarna levererades den 23 december 2020 och samma kväll skrev gästen till restaurangen och påtalade att det saknades vissa produkter.

Gästen yrkar kompensation med totalt 1 500 kronor, av dessa är 900 kronor kompensation för att det saknades produkter och var en för liten mängd mat samt 600 kronor för bristfälligt gottebord.

Restaurangen

Restaurangen beklagade att gästen inte var nöjd, men framhöll att de tidigare aldrig fått klagomål på att det skulle vara för lite mat. Vissa produkter kan variera i antal och beträffande vissa produkter som inte fanns laktosfria hade de kompenserat med fler av andra produkter istället. All mat som levererades var laktosfri, förutom en extra portion av efterrätten som skickades med för det fall det fanns någon av gästerna som inte var laktosintolerant. Med anledning av detta hade restaurangen sökt gästen ett antal gånger, men inte nått honom.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden avslår gästens yrkande.

Mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet finner Ansvarsnämnden inte att det framkommit sådana brister i matleveransen som kan berättiga till begärd kompensation. Någon skyldighet för restaurangen att ersätta gästen finns således inte.

5 § **Avbokningstvist (ärende nr 2/21)**

Föreningen och Företaget

Föreningen hade planerat en middag med cirka 500 deltagare hos restaurangen den 12 mars 2020. Bokningen gjordes genom föreningen agent företaget. Kontraktssumman för middagen var 800 445 kronor exklusive moms.

Ett regeringsbeslut den 11 mars 2020 förhindrade att arrangemanget genomfördes vilket föreningen meddelade restaurangen via mejl på kvällen den 11 mars.

Restaurangen hävdar att de haft kostnader för inköp och tillagning av mat samt inköp av vin och kaffe. Restaurangen påstår att vinet hade korkats upp före regeringsbeslutet den 11 mars samt att det hade måst hållas ut. Att restaurangen valde att öppna flaskorna mer än 24 timmar innan planerad servering och hålla ut dem kan inte ligga kunden till last. Restaurangen har underlåtit att försöka minimera skadan och har därför ingen rätt till ersättning. Restaurangen borde redan tidigare ha insett att middagen inte skulle kunna genomföras.

Av avtalet mellan parterna framgår att arrangemanget debiteras till fullo om det bokas av mindre än en vecka innan arrangemangets genomförande.

Det stridiga beloppet gäller det vinpaket som beställts till ett belopp om 249 630 kronor exklusive moms. Föreningen och företaget begär att restaurangen återbetalar det stridiga beloppet om 249 630 kronor jämte lagstadgad moms det vill säga totalt 309 902 kronor.

Restaurangen

Den 11 mars 2020 klockan 22.38 meddelade företaget via mejl att de beslutat ställa in banketten. Klockan 20.00 samma kväll hade restaurangens platschef fått information från företaget om att evenemanget skulle genomföras. I detta läge hade restaurangen små möjligheter att minska skadeverkningarna. Restaurangen genomförde förberedelser enligt sina rutiner för att säkerställa ett klanderfritt genomförande. I dessa rutiner ligger att dagen innan genomförandet öppna det 100-talet vinflaskor som ska serveras. Detta för att säkerställa kvalitet samt av personalplaneringsmässiga skäl. Maten var lagad vilket innebär full produktions- och råvarukostnad. Personalen var inbokad och ersätts enligt kollektivavtal.

Av avbokningsvillkoren framgår att vid avbokning mindre än en vecka innan evenemangets genomförande debiteras detta till fullo. Detta evenemang bokades av sent kvällen innan genomförandet.

Den ursprungliga beställningen omfattande 530 gäster, men antalet minskades och den 11 mars omfattade beställningen 459 gäster. Evenemanget omfattades inte av beslutet den 11 mars gällande allmänna sammankomster och offentliga tillställningar. Evenemanget hade därför kunnat genomföras. Restaurangen anser inte att den har några skyldigheter gentemot företagen.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar inledningsvis att det inte finns något i ärendet som visar att evenemanget skulle ha varit en allmän sammankomst eller offentlig tillställning. Evenemanget har varit att betrakta som en privat tillställning vilken inte omfattas av ordningslagens regler om allmänna sammankomster och offentliga tillställningar.

Ansvarsnämnden konstaterar vidare att det av underlaget i ärendet framgår vilka avbokningsregler som gäller vid en avbokning. Då evenemanget inte bokades av inom den tid som följer av avbokningsvillkoren har restaurangen ingen skyldighet att återbetala det yrkade beloppet om 309 902 kronor.

6 §

Avbokningstvist (ärende nr 3/21)

Herrgården

I september 2020 bokade gästen ett hus med åtta sovrum och 20 bäddar för tiden 4-6 december 2020 på herrgården. Huset som bokades har sällskapsutrymme, kök, matsal, biljardrum. Herrgården serverar ingen mat och har inget serveringstillstånd.

Fyra veckor före ankomst önskade kunden boka om vistelsen och blev erbjuden att skjuta upp bokningen fem månader med bibehållet värde för att undvika avbokningskostnader. Kunden valde att flytta bokningen till den 5-7 mars 2021.

I februari 2021 meddelade gästen att de enligt lag var förbjudna att genomföra den inplanerade vistelsen hos herrgården och vill därför boka av. Herrgården har ett antal gånger erbjudit kunden att skjuta upp bokningen, men gästen hade tolkat situationen som om han i detta läge inte skulle behöva betala och hänvisade till lag (2021:4) om särskilda begränsningar för att förhindra spridning av sjukdomen (pandemilagen) och att den fest han hade planerat inte var möjlig att genomföra.

Vid tidpunkten för bokningen hade pandemilagen inte trätt ikraft och det framkom inte heller vid det tillfället att gästen planerade att ha fest i lokalen. Herrgården betonar att de upplåter boende och inte att de hyr ut en festlokal.

Herrgården kontaktade Länsstyrelsen som meddelade att det inte fanns några bestämmelser om att företagets uthyrningsverksamhet behövde stänga, men att herrgården däremot skulle begränsa antalet gäster till åtta personer för de som hyrde i syfte att ha fest. Vidare svarade Länsstyrelsen att ”gästerna måste självklart få laga mat och äta tillsammans”.

Herrgården yrkar betalning enligt ingånget avtal mellan parterna.

Gästen

I september 2020 letade gästen efter en plats där han kunde samla ett tjugotal personer för att fira sin 40-årsdag. Han behövde en plats där de kunde ha fest, laga mat, umgås och övernatta. Detta uppfattade han att herrgården kunde leverera och hänvisar till att herrgården marknadsför sig med att det finns miljö för umgänge och aktivitet, matsal, bar och lounge, bistrokök och att gemensam matlagning är möjligt samt att det lämpar sig för släkträff och födelsedagsfest.

I september 2020 hade gästen och herrgården ett samtal om att herrgård skulle vara perfekt för gästens 40-årsfest. Vid detta samtal uppfattade han också att han skulle få alla pengar tillbaka om det förelåg restriktioner som gjorde att det inte var möjligt att genomföra festen.

I början av november 2020 beslutade Folkhälsomyndigheten om allmänna råd för Örebro som innebar en avrådan från att arrangera fest samt att verksamheter skulle minimera antalet besökare. Någon vecka senare utfärdades lokala råd för Värmland om att avstå från onödiga resor och evenemang. Gästen kontaktade herrgården för att undersöka om det gick att boka av vistelsen utan kostnad, men fick svaret att de muntliga avbokningsvillkoren inte gällde eftersom verksamheten inte var förbjuden.

Gästen flyttade bokningen till den 5-7 mars 2021 och herrgården lovade att om det inte skulle gå att genomföra vistelsen skulle de försöka hitta en lösning där gästen inte tappade hela värdet av bokningen.

Den 10 februari kontaktade gästen herrgården och meddelade att vistelsen måste ställas in med hänvisning till pandemilagen varefter gästen sa upp avtalet med hänvisning till att herrgården muntligen avtalat om full återbetalning vid restriktioner som förhindrar gästen att genomföra bokningen.

Ansvarsnämndens avgörande

Av 6 kap. 1§ förordningen (2021:8) om särskilda begränsningar för att förhindra spridning av sjukdomen covid-19 (pandemiförordningen) följer att den som inom ramen för en verksamhet som bedrivs yrkesmässigt upplåter en lokal för en tillställning eller någon annan liknande privat sammankomst endast får upplåta lokalen till en sammankomst med högst åtta deltagare.

Av gästens mejl den 6 september 2020 till herrgården med förfrågan om bokning av herrgården framgår att bokningen skulle avse ett tjugotal personer, vilka också skulle övernatta. I mejlet ställs frågan ur många personer som kan äta tillsammans i herrgårdsbyggnaden. Mot denna bakgrund anser Ansvarsnämnden att det måste ha stått klart för herrgården att uthyrningen skulle avse en sådan privat sammankomst som avses i pandemiförordningen.

Den aktuella bokningen avsåg en sammankomst som skulle ha ägt rum efter ikraftträdandet av pandemiförordningen den 10 januari 2021 och som skulle ha gällt fler än åtta deltagare. Enligt pandemiförordningen har det därför förelegat hinder mot den tilltänkta uthyrningen.

Ansvarsnämnden kommer till slutsatsen att herrgården inte har rätt till betalning med anledning av gästen bokning.

7 §

Fråga om prövning av Visitas Ansvarsnämnd då ärendet samtidigt prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) (ärende nr 4/21)

Restaurangen

Restaurangen har kommit in med ärende om tolkning av företagets avbokningsregler till Visitas Ansvarsnämnd. Gästerna har sedan tidigare anmält ärendet till ARN.

Frågan Visitas Ansvarsnämnd ska pröva är om det är lämpligt att ärendet prövas av både ARN och Ansvarsnämnden samtidigt.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden beslutar att bordlägga ärendet i avvaktan på att ARN har fattat sitt beslut. Därefter kan ärendet återupptas för det fall restaurangen väljer att inte återkalla ärendet.

8 § Kommande sammanträden beslutades till måndag den **20 september 2021** klockan 12.00 och måndag den **6 december 2021** klockan 16.00.

9 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer