

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2021-09-20

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 1 juni 2021 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Ärende nr 5/21**

Parter

Gästen

./.

Campingen

Saken

Missnöje med campingplats

Gästen

Gästen har hyrt en långtidscampingplats på campingen för perioden 1 april till och med 30 september 2021. Den yta som avtalats skulle vara 8x8 meter. Priset för platsen var 23 500 kronor.

Gästens uppfattning är att avtalet inte överensstämmer med verkligheten och riktar därför följande klagomål mot campingen. Den information som låg till grund för köpet av tjänsten var så pass missvisande att den inte kan anses rimlig. Att gästen inte har möjlighet att lämna campingen med husvagn framgick inte av avtalet. Den verkliga ytan på den plats gästen hyrt är mindre än 8x8 meter och dessutom finns det en stubbe på platsen som kan skada däck och underrede.

Gästen har fört fram förslag på lösningar till campingen som innebär att han varit villig att byta campingplats eller camping. Samtalen har dragit ut på tiden vilket fått till följd att långtidsplatser på intilliggande camping är slut. Konsekvensen har blivit

att gästen inte kan åka runt och fotografera eftersom han inte kommer ut från sin plats. Förslaget att byta plats, till en som motsvarar vad som kan förväntas har avvisats av campingen med argumentet att den plats han hyrt var billig.

Gästen har fått en förfrågan från campingen där han ska ta ställning till om han vill ha sina pengar tillbaka för platsen eller om han vill ha en ny plats. Problemet är att det inte framgått vilken summa pengar han ska återfå eller vilken plats han ska få istället.

Gästen yrkar dels att campingen får en tillsägelse om att campingen inte får undanhålla information som avviker avsevärt mot vad som kan förväntas, dels att det belopp han betalt för platsen ska återbetalas samt att han ska ersättas för eventuella ytterligare kostnader för en annan campingplats. Ett alternativt yrkande är att campingen erbjuder en plats som är 8x8 meter och som inte avviker från vad som kan förväntas samt att han har rätt att åka iväg med sin husvagn och komma tillbaka till campingen.

Campingen

Campingen bestrider gästens klagomål.

Gästen kontaktade campingen i februari 2021 och önskade hyra en årsplats för husvagn. Campingen är en citycamping och erbjuder inte några säsongplatser utan endast platser per dygn. En hörnplats som tidigare använts av campingens medarbetare, men som inte skulle användas i år, erbjöds gästen till ett pris om 23 500 kronor. Dygnspriset för en vanlig plats på 8x8 meter kostar över 65 000 kronor per säsong. Som extra bonus fick gästen möjlighet att ställa upp husvagnen på parkeringen under mars månad, trots att campingen inte var öppen.

Vidare blev gästen erbjuden kostnadsfri parkering för sin bil utanför den avtalade campingplatsens yta vilket i normalfallet kostar 100 kronor per natt. I detta fall skulle kostnaden ha blivit totalt 18 000 kronor. Av avtalet framgick att han inte fick använda förtält, vilket han accepterade, men campingen konstaterar att han trots detta satt upp ett förtält.

Under mars stod husvagnen således parkerad på campingens parkering och från 31 mars ställdes den på plats på campingen. Gästen var osäker på om han kunde backa med husvagnen så campingens vaktmästare hjälpte honom med detta. Platsen är större än utlovade 64 kvm nämligen drygt 68 kvm, dessutom har han tillgång till ytterligare 8 kvm för parkering av bilen. Utanför den av gästen hyrda campingytan finns stubbar. Dock har campingen noterat att gästen använder denna yta, vilket alltså är utanför den anvisade platsen. Formen på den hyrda campingytan är något avsmalnande på grund av brandskyddsregler. Gästen var vid tillträdet nöjd med platsen.

Den 25 april 2021, då husvagnen varit parkerad på campingen under nästan två månader ifrågasatte gästen den campingyta han hyrt. Med anledning av detta erbjuder campingen gästen att avresa och betala för platsen fram till avresan, att stå kvar eller byta till en annan plats som är exakt 8x8 meter. Campingen tillämpar så kallad

poolbokning vilket innebär att platssättning sker vid ankomst. Gästerna kan inte boka en specifik plats utan en typ av plats, detta för att kunna optimera så att inga luckor uppstår. Campingen har fått ett antal förfrågningar från andra gäster om platsen som de behövt tacka nej till. Campingen önskar besked om hur gästen önskar göra, han har meddelat att han vill flytta men så har inte skett.

Ansvarsnämndens avgörande

Mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet finns inget som visar att campingen inte skulle ha fullföljt sina åtaganden. Ansvarsnämnden konstaterar att gästen godkänt den hyrda platsen vid tillträde till platsen. Han framförde inte några klagomål förrän efter nästan två månaders vistelse på campingen. Campingen har dessutom erbjudit gästen ett antal alternativ till lösningar vilka han ej godtagit. Gästen har således inte rätt till någon återbetalning.

3 §

Ärende nr 6/21

Parter

Kunden

./.

Hotellet

Saken

Giltighet på presentkort

Kunden

Kunden fick ett presentkort på 3 500 kronor när han gick i pension i mars 2019. Sedan kom corona. Presentkortet innehöll ett golfpaket med middag och övernattnig på hotellet. Den 11 juni 2021 tog kunden kontakt med hotellet, men fick då veta att presentkortet inte längre var giltigt. Av presentkortet framgick att det var giltigt 24 månader efter utskrift och att det var utskrivet 21 februari 2019.

Kunden uppger att han är medveten om villkoren, men att force majeure är möjligt att hävda. Frågan gäller i första hand den affärsetiska aspekten och han ställer frågan om Visitas medlemmar har någon affärsetisk policy.

Hotellet

Hotellet har haft öppet under pandemin med vissa begränsningar. De har haft stängt måndagar under en period. Under 2020 hade de helt stängt mellan den 6 och 24 juli samt mellan den 26 december och 11 januari 2021. Hotellet har följt samtliga råd och rekommendationer från Folkhälsomyndigheten vilket gjort det möjligt att genomföra till exempel ett golfpaket.

Hotellet framhåller den information som Konsumentverket har på sin webbplats där det framgår att presentkort har en viss giltighetstid och att de blir värdelösa om de inte används under denna tid. Det är företaget som utfärdar ett presentkort som bestämmer hur länge ett presentkort är giltigt.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att kunden har haft möjlighet att använda presentkortet under den tid det varit giltigt eftersom hotellet hållit öppet och följt rådande rekommendationer. Det har således inte funnits något hinder att använda presentkortet. Ansvarsnämnden anser inte att hotellet på något sätt har agerat i strid mot Visitas etiska regler.

4 §

Ärende nr 7/21

Parter

Hotellet

./.

Kunden

Saken

Avbokningstvist

Hotellet

Hotellet har en konflikt avseende en faktura som kunden vägrar betala. Fakturan avser kostnader för en konferens som avbokats i strid med avtalade villkor.

Konferensbokningen avsåg den 2 till den 4 november 2020. Den 1 november 2020 meddelade kunden att de på grund av Folkhälsomyndighetens råd beslutat att skjuta på konferensen. Det nya datumet för konferens sattes till den 14 till 16 december 2020. Vid ombokningen informerade hotellet om att konferensen inte var avbokningsbar utan 100 procent skulle komma att debiteras vid en eventuell ny avbokning, detta på grund av tidigare sen avbokning. Vidare informerade hotellet om att de kunde leverera konferenser i enlighet med Folkhälsomyndighetens krav. Hotellet har stora mötesrum för att kunna hålla distans, restaurangen är rymlig, gästerna behöver inte sitta tätt. De erbjuder separat matsal för konferensgästerna. Anläggningen är belägen i naturen och det finns inga folksamlingar i närheten. Hotellet tillhandahåller de fysiska förutsättningar som krävs för att en konferens ska kunna genomföras.

Den 3 december 2020 meddelade kunden att de var tvungna att ställa in konferensen. Hotellet erbjöd kunden att använda betalningen av fakturan som ett tillgodohavande att dra av vid kommande konferens om den genomfördes senast den 24 juni 2021.

Av bokningsbekräftelsen som skickats till kunden framgick följande avbokningsregler. Avbokning endast giltig med skriftlig bekräftelse från hotellet. Avbokning senare än 4 veckor innan ankomst debiteras 75 % av avtalat pris. Vid bokning senare än 2 veckor innan ankomst debiteras 100 % av avtalat pris.

Hotellet har anfört att hotell- och konferensanläggningar inte omfattas av ordningslagen utan istället av de trängselregler som Folkhälsomyndigheten beslutat.

Hotellet yrkar betalning med 64 860 kronor inklusive ränta enligt faktura.

Kunden

Det är ostridigt att kunden haft för avsikt att hålla konferens på hotellet. Det är också ostridigt att konferensen blev uppskjuten på grund av covid. Med anledning av ytterligare rekommendationer från Folkhälsomyndigheten under senare delen av 2020 försökte kunden omboka och lämnade en reservation rörande betalningen för det fall de ansåg att konferensen inte skulle kunna genomföras.

Det finns enligt kunden igen giltig överenskommelse som ger hotellet den rätt de hänvisar till. Kunden har inte haft möjlighet att genomföra konferensen med anledning av Folkhälsomyndighetens rekommendationer. Detta har varit tydligt i dialog med hotellet och följer av force majeure. Kunden har reserverat sig mot de hänvisade avbokningsreglerna.

Om ansvarsnämnden anser att det finns en giltig överenskommelse och att avbokningsreglerna skulle vara en del av avtalsinnehållet anser kunden att syftet med avbokningsreglerna måste vara att hålla en part skadefri. Detta måste avgöras från fall till fall, men avbokningsreglerna är oskäligen. Avbokningsreglerna är dessutom oskäligen ur pandemihänseende.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att parterna har ingått ett bindande avtal med avbokningsregler av vilka det framgår vad som gäller vid en eventuell avbokning. Då kunden inte bokar av arrangemanget inom den tid som följer av avbokningsvillkoren är kunden skyldig att betala enligt faktura.

Det finns inget i ärendet som visar att konferensen skulle ha varit en allmän sammankomst eller offentlig tillställning. Konferensen har varit att betrakta som en privat tillställning vilken inte omfattas av ordningslagens regler om allmänna sammankomster och offentliga tillställningar.

Avslutningsvis konstaterar nämnden att det inte finns någon omständighet som skulle göra avbokningsreglerna oskäligen.

5 §

Ansvarsnämndens sekreterare redogjorde för frågor som kommit in till nämnden efter att beslut fattats i **ärende nr 3/21**. Nämnden diskuterade inkomna frågeställningar. Ansvarsnämnden fattade beslut i ärendet den 1 juni 2021 utifrån det underlag som kommit in i ärendet och utifrån gällande lagstiftning. Ansvarsnämndens motivering av beslutet framgår av beslutet den 1 juni 2021.

6 § Kommande sammanträde har sedan tidigare beslutats till måndag den **6 december 2021** klockan 16.00.

7 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer