

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2021-12-06

Sammanträde via 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 20 september 2021 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Avbokningstvist (ärende nr 4/21)**

Ansvarsnämndens avgörande

Restaurangen har återkallat ärendet. Ansvarsnämnden avskriver därför ärendet.

3 § **Kvarglömt på hotellrum (ärende nr 9/21)**

Ansvarsnämndens avgörande

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

4 § **Fakturatvist (ärende nr 10/21)**

Företaget

I augusti 2021 kontaktade företaget hotellet angående en konferens senare under hösten. De kom överens om datum och pris samt att hotellet skulle preliminärboka 40 personer till konferens den 28-30 oktober 2021. Företaget skulle återkomma med korrekt antal deltagare innan konferensen.

Hotellet upprättade en offert som undertecknades av företaget den 6 september 2021. Företaget ansåg att de vid denna tidpunkt bekräftade kostnaden per deltagare, kostnad för konferenslokal och kostnad för en aktivitet under konferensen. De förstod inte att offerten var bindande för 40 personer eftersom muntlig överenskommelse hade träffats om att byrån innan konferensen skulle återkomma med korrekt antal

deltagare. Företaget anser att det hela tiden varit tydligt för hotellet att de skulle bli färre än 40 personer.

Den 18 oktober meddelade företaget korrekt antal gäster, rumsindelning och kost för 35 deltagare. Företaget anser inte att de avbokade något den 18 oktober utan att de, i enlighet med hotellets muntliga överenskommelse, anmälde det antal gäster som skulle delta på konferensen.

Efter konferensen fick företaget en faktura på 224 814 kronor varav 19 900 kronor var för fem sena avbokningar om 3 980 kronor avseende personal som aldrig varit anmäld. Företaget bestrider kostnaden om 19 900 kronor medan de betalar resterande belopp om 204 914 kronor.

För att gå hotellet till mötes erbjöd företaget att betala 19 900 kronor mot att få nyttja detta belopp vid senare konferens. Detta har dock avvisats av hotellet. I andra hand önskar de mot att de betalar 19 900 kronor erhålla ett presentkort på beloppet för framtida nyttjande.

Hotellet

Hotellet har hänvisat till den offert som företaget accepterade en 6 september 2021. Som hotellet nämnde för företaget kunde bokningen korrigeras längre fram, inom perioden fyra till två veckor innan ankomst. Veckan innan ankomst, den 18 oktober minskades bokningen med fem personer enligt mejl från företaget.

I offerten finns en tydlig loggning som visade att mottagaren accepterat villkoren. Avbokningsreglerna finns i den av företaget signerade offerten. Av avbokningsreglerna framgår att avbokning 4 veckor innan första ankomstdag eller senare debiteras 75 % av avtalad kostnad. 2 veckor innan första ankomstdag eller senare debiteras 100 % av avtalad kostnad. Avbokning avser avbokade deltagare, arrangemang, lokaler, mat, aktiviteter samt om avbokning av hela konferensen sker.

Hotellet försöker alltid gå sina gäster till mötes, men i detta fall fanns flera faktorer som gjorde det svårt att mjuka upp de regler som kunden har accepterat. Företaget besök medförde en rad oförutsedda kostnader, samt att övriga gäster och personal påverkades negativt av företagets oerhörda nonchalans på plats. Detta är kostnader som hotellet inte debiterat företaget.

Hotellet hänvisar till offerten i sin helhet vilken är tydlig och korrekt enligt Visitas regler för avbokning och har godkänts med signatur av beställaren.

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 företaget inte bokar av inom den tid som följer av avbokningsvillkoren är företaget skyldiga att betala enligt hotellets krav, det vill säga totalt 224 814 kronor.

5 § Kommande sammanträden beslutades till måndag den **28 mars 2022** klockan 16.00 och onsdag den **8 juni 2022** klockan 12.00.

6 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer