

VISITA

Ansvarsnämnden

*Protokoll från Ansvarsnämndens möte 2022*

*Protokoll 2022-03-31*

Sammanträde i Stockholm

### **Deltagande:**

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér  
Michaël Koch  
Jan Kristiansson  
Agneta Munther

Sekreterare Stefan Lundin

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 6 december 2021 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Ärende nr 8/21**

#### **Parter**

Gästen

./.

Hotellet

#### **Saken**

Avbokning

#### **Gästen**

Gästen bokade hotellrum och fick bokningsbekräftelse den 26 maj 2021. Den 25 juni 2021 skickade gästen några önskemål till hotellet och dagen därpå fick han en avbokning från hotellet. Han anser att hotellet inte besvarade hans frågor om vad som hade hänt. De önskemål gästen skickade till hotellet i mejl den 25 juni var följande:

#### **RUM**

Om något rum är **extra tyst**, kanske på våning 1-2, vill jag gärna bli placerad där. Finns det ventilationsljud? Hellre mot gata än mot gård som har ventilationsljud. Med isolerade fönster brukar allt gå bra och jag har öronproppar. Gärna ett rum som inte är nära **wifi-strålkällor**. Det är omdiskuterat hur stark strålning vi tål över tid, och många länder har mycket strängare gränsvärden än Sverige. 5G, som introducerades i Sverige i juni 2020 är uppemot 600% mer strålintensiv än 4G. Gärna varma guldiga/röda bronsfärger i rummet om det finns. Lila är också trevliga. Eller ljusgröna. Röd sammet och varmvita tapeter är alltid perfekt. Jag bor gärna i de gamla delarna av hotell, men inte gärna i källare/under markplan. Om det går att få **badkar** tar jag gärna det. Det rum som har rektangulär kakelugn i rummet

och sänggavlar i lackat rödskimrande körsbärstrå ser helt perfekt ut. Det är de gavlar som har varsitt stort kryss jag tänker på.

### **FRUKOST**

Jag vill gärna ha **det senare frukostpasset** om det finns flera. Det är skönt att få sova ut när man semestrar. Om frukosten är fram till kl.11 önskar jag väckning 45 min innan, kl. 10.15. Äter **vegetarisk frukost utan löpe** i osten (det är hackad kalvmage). Arla brukar aldrig ha löpe

### **ÖVRIGT**

Nu reser jag **datorfritt** för njutningens skull ("*digital avgiftning*" enligt resebranschen), och jag vilar bättre utan skärmar. Miljön är viktig. Är det mer än en natt behövs inget byte av **handdukar**.

Av bokningen framgår att gästen skulle bott på hotellet en natt mellan den 4 och 5 juli. Det framgår också av beskrivningen av hotellrummet att det finns kabel/satellit tv, Internet access och Wifi i hela hotellet.

Gästen har bifogat avbokningen från hotellet från den 26 juni 2021. Han har också bifogat sina två mejl till hotellet där han skriver att han inte bokat av.

Gästen menar att hotellets påståenden inte stämmer. Han har inte haft synpunkter på fönster, placering av dessa, materialval, väderstreck. Han har inte haft någon annan kontakt än den som beskrivs i ärendet och har inte sagt något om andra hotell. Däremot nämnde han sänggavlar i identifierande syfte för att beskriva ett av rummen och att det rummet såg perfekt ut. Till hotell som har bilder skriver gästen ibland att han önskar hamna i rum med vissa av färgerna, men inte i andra rum. Att försöka slappna av i vita rum med knallsvarta möbler kan nog många uppleva som svårt. Gästen brukar också upplysa i förväg om att han är vegetarian och därför inte äter ost med löpe i eftersom det är kött. Han skriver noga att han vet att allt inte går att uppfylla. Vidare anser gästen att hotellet är rörigt och oprofessionellt i sitt svar. Han har visat svaret för någon bekant som anser att det är ett otrevligt och lögnaktigt svar.

Gästen yrkar att hotellet i första hand bör betala en hotellnatt på valfritt mellanklasshotell i Sverige vid ett datum som han väljer, någon gång under de kommande två åren. Fakturan för övernattningen skickas till hotellet. Om kostnaden understiger det avbokade rummets kostnad ska hotellet faktureras en del av kostnaden för ytterligare en natt på valfritt hotell. Summan ska motsvara mellanskillnaden. I andra hand yrkar gästen samma upplägg som i förstahandsyrkandet, men under ett år. Om första- och andrahandsyrkandena inte tillgodoses ska en värdecheck skickas.

### **Hotellet**

Hotellet har annullerat bokningen eftersom hotellet inte kunnat tillgodose gästens önskemål. Gästen känner till att bokningen annullerats då detta framförts och informerats om vid upprepade tillfällen under hans många samtal till hotellet. De önskemål gästen haft har avsett tapeter, kulör, färgskalor, fönsterplacering, antal fönster, rummet placering i förhållande till väderstreck, hur många fönster i varje väderstreck, möblering specifikt antal fåtöljer, soffor, bord, stolar samt komplett

redovisning av materialval för möbler, inventarier och textilier, servering av speciellt anpassad mat samt krav på egna in- och utcheckningstider.

Hotellet har annullerat bokningen eftersom inget av de många önskemål som gästen framfört har kunnat bekräftas av hotellet. Hotellet förbehåller sig rätten och möjligheten att avvisa en bokning som innehåller krav och önskemål som hotellet inte har möjlighet att infria.

Gästen har varit medveten om bokningsstatus långt före det att han kom till staden. Förhållandet har inte inneburit någon skada eller haft någon negativ påverkan på gästens reseförhållanden.

Hotellet har avvisat samtliga krav på kompensation som gästen har framfört. Någon grund för skadestånd föreligger enligt hotellet inte då han inte lidit någon skada. Gästen har inte betalt något och han påstår sig ha bott på ett annat hotell och att vistelsen varit till belåtenhet. Hotellet hemställer att ansvarsnämnden avvisar gästens yrkanden.

#### **Ansvarsnämndens avgörande**

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar person- eller sakskada ersätta skadan. Ansvarsnämnden finner att gästen inte har visat i ärendet att någon sådan ersättningsgill skada har uppkommit. Gästens yrkande om ersättning avslås därför.

3 §

#### **Ärende nr 11/21**

##### **Parter**

Gästen

./.

Kaféet

##### **Saken**

Stöld på kafé

##### **Gästen**

Den 18 november blev gästen rånad och trakasserad inne i kaféet. En berusad man gick omkring inne på kaféet och närmade sig gästen och hennes vänner. Mannen skrämde både gästen och hennes vänner. Det hela slutade med att mannen stal gästens nya Iphone 13 med skärmskydd, fodral, simkort och privat information som låg på bordet. Mannen gick runt bordet och stannade bredvid gästen. Han kom väldigt fysiskt nära, sa ingenting och gestikulerade som om han bad om pengar, lutade sig på bordet och stirrade på hennes två vänner under en lång tid tills de båda tvingades titta bort. Detsamma gällde gästen eftersom hon blev rädd för mannen. Mannen lutade sig mot gästen och var väldigt nära hela tiden. Han hade ett papper i handen som han använde för att dölja att han stal telefonen.

Gästen vill bli kompenserad för den ekonomiska och känslomässiga skada som detta inneburit för henne. Hon anser att kaféet är ansvarigt för de trakasserier och den stöld hon utsatts för.

Gästen vill också lyfta fram bristen på hjälp och stöd från personalen och ledningen efter händelsen. Hon fick veta att övervakningskamerorna inte täckte området för stölden. Det fanns inte några skyltar som varnade kunderna för stölder. Personalen kontaktade chefen men ingenting gjordes. Gästen lämnades i chock, känslomässigt bedrövad och utan möjlighet att kontakta min familj.

Gästen har bifogat polisanmälan. Enligt polisanmälan hade mobilen ett marknadsvärde på 9 800 kronor och telefonskalet ett marknadsvärde på 150 kronor. Några andra föremål har inte tagit upp i polisanmälan.

### **Kaféet**

Den 19 november mejlade kaféet till gästen och beklagade det inträffade. Kaféet beskriver att det förekommer stölder i city och hur tjuvarna går till väga. Vidare skriver kaféet att de strävar efter att göra kaféet till en trygg och välkomnande plats för sina kunder, men att det omöjligt för personalen att se allt som händer i kaféet. De har satt upp skyltar för att varna gästerna och medvetandegöra att gästerna är ansvariga för sina tillhörigheter.

Kaféet har övervakningskameror och efter begäran kan kaféet ta del av övervakningsfilmerna varvid gästen skulle kunna ha möjlighet att se mannen i fråga. Kaféet har avtal med bevakningsbolag som de kan kontakta vid behov om gästerna blir trakasserade.

Kaféet rekommenderade gästen att kontakta sitt försäkringsbolag för att ta reda på om de kunde ersätta henne för de stulna föremålen. Kaféet kommer att samarbeta med polisen på det sätt de kan för att ge tillgång till sin övervakningsfilmerna för att hjälpa dem att identifiera gärningsmannen. Kaféet efterfrågade gästens adress för att kunna skicka kuponger för gratis dryck. Kaféet skickade ett nytt mejl till gästen den 22 november där de hänvisade till Visitas Ansvarsnämnd. Efter samtal med personalen framkom att gästen kontaktat personalen någon gång mellan klockan 15.30 och 16.30 för att fråga om någon lämnat in en Iphone eftersom gästen trodde att hon kunde ha glömt den på toaletten. Både personal och gästen kontrollerade, men fann ingen mobil på toaletten. Inte heller hade någon borttappad mobil lämnats in till personalen. Någon timma senare återkom gästen och klagade på att hon blivit trakasserad på kaféet och uppgav att samma person hade stulit hennes mobil. Vid detta tillfälle hade det kommit ny personal.

I ärendet har kaféet bemött gästens anmälan med följande. Innan anmälan till Ansvarsnämnden har gästen inte tagit upp med kaféet att något annat än hennes mobil var borta (*Enligt gästen tog hon inte upp övriga föremål eftersom de är uppenbara delar av telefonen*). Personalen fick inte veta något om mannen som trakasserade gästen och hennes vänner förrän det att hon kom tillbaka en timma senare. Detta var också första gången hon nämnde att hon sett mannen som stulit telefonen. I tidigare kontakter hade hon inte nämnt att hon sett personen som hon

antog stulit hennes telefon. Det är omöjligt att hjälpa till då gästen inte på plats meddelat att hon trakasserades utan att hon meddelade detta en timma senare.

Att personalen inte skulle ha hjälpt gästen stämmer inte. Personalen informerade henne om att göra en polisanmälan. De kontakta inte bevakningsbolaget eftersom gästen återkom en timma senare och då fanns mannen inte kvar i kaféet. Gästen har informerats om att personalen inte har tillgång till övervakningsfilmerna, men har bett gästen komma in med en begäran om att få se övervakningsfilmerna, men någon sådan begäran har inte kommit från gästen. Då detta hände i november och företaget inte har fått någon begäran om att få ta del av övervakningsfilmerna så kan dessa nu ha spelats över. Det fanns skyltar som varnar för stöld i kaféet då gästen var där, ytterligare skyltar har satts upp på fler synliga ställen. Kaféet har bifogat bilder på sina skyltar. Kaféet kan inte ha en vakt anställd för övervakning hela tiden och att konstant övervakning inte heller kan läggas på personalen, särskilt inte i pandemitider, då det är ont om personal.

Kaféet anser inte att de är ansvariga för gästernas privata ägodelar och inte heller för hennes känslomässiga skada.

#### **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden finner att kaféet inte kan hållas skadeståndsskyldigt för den inträffade stölden. Ett företag kan inte anses ansvara för gästernas personliga tillhörigheter om det inte har åtagit sig att ta hand om dem och förvara dem. Gästens yrkande avslås därför.

4 § Kommande sammanträde har sedan tidigare beslutats hållas onsdagen den **8 juni 2022** klockan 12.00.

5 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Stefan Lundin

Tom Beyer