

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2022-06-08

Sammanträde via Teams

Deltagande:

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér
Michaël Koch
Jan Kristiansson
Agneta Munther

Sekreterare Katarina Alfredsson

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 31 mars 2022 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Ärende nr 2/22**

Parter

Gästen
./.
Hotellet

Saken

Bokningstvist

Gästen

Gästen bodde två nätter på hotellet i januari 2022. När han hade beställt ett rum av viss typ skrev han omedelbart till hotellet för att bekräfta att han ville ha ett rum med badkar. Hotellet nekade gästen detta och svarade att han då behövde göra en ombokning och boka ett annat rum. Gästen fick lägga tid på att argumentera för vad han redan hade beställt. Efter diskussion medgav hotellet att han kunde få det rum han bokat inklusive badkaret. Detta var onödigt besvär.

Hotell ska normalt inte neka gäster rum de redan bokat och de ska inte villkora vistelsen till att byta till andra dyrare rumstyper så att gästen tvingas betala mer än planerat. Gästens intryck är att hotellet gör detta återkommande som en rutin.

Hotellet tycker själva att de gjort fel. De skriver att någon form av kompensation ska lämnas. Gästen och hotellet har olika åsikter om vilken och hur stor kompensation

som ska lämnas. Hotellet anser att det räcker med poäng som bara kan användas inom samma hotellkedja, men som inte räcker till någon övernattnig.

Gästen har justerat sina yrkanden i ärendet ett flertal gånger. I korthet yrkar gästen att hans kostnad för hotellvistelsen ska återbetalas. Vidare yrkar gästen, då två anställda på hotellet har lämnat falska angivelser i ärendet och därmed förtalat gästen, kompensation för ytterligare en hotellövernattnig på grund av förtal samt att Visita ger vägledning i hur företag kan och bör yttra sig.

Hotellet

Hotellet hade kontakt med gästen före, under och efter vistelsen för att försöka tillmötesgå hans önskemål. Innan vistelsen uppmanade hotellet gästen, för att få ta del av hotellkedjans lojalitetspoäng, att boka sitt rum direkt hos hotellet. Ombokningen berodde således inte på gästens begäran om ett badkar. Den ursprungliga bokningen som gästen hade gjort via Booking.com kostade 1 209 kronor, medan priset han fick när han bokade direkt hos hotellet var 1 140 kronor. Gästen fick därmed ett bättre pris för sin vistelse på hotellet än vad han ursprungligen hade bokat. Gästen fick ett rum med badkar i den ursprungliga rumskategorin som han hade bokat. Han bodde på hotellet i två nätter.

Efter vistelse, när gästen tog kontakt med hotellet, erbjöd hotellet av artighet och inte på grund av fel, gästen 10 000 lojalitetspoäng för att visa uppskattning för gästens vistelse på hotellet.

Hotellet har agerat i linje med såväl branschstandard som sin egen standard för att tillmötesgå gästens önskemål. Hotellet anser att det är svårt att fastställa den faktiska karaktären av gästens klagomål eftersom hotellet har beviljat gästens begäran om ett rum med badrum och dessutom gett gästen ett bättre pris än hans ursprungliga bokade pris.

Av goodwill och för att visa uppskattning för gästens vistelse, erbjöd hotellet gästen 10 000 lojalitetspoäng efter hans första klagomål.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner inte att gästen i ärendet har visat att han lidit någon skada och gästens yrkande om ersättning avslås därför. Vidare finner Ansvarsnämnden att det saknas anledning att ta ställning till yrkandena i övrigt.

3 §

Kommande sammanträden beslutades till tisdagen den **27 september 2022** klockan 12.00 och måndagen den **5 december 2022** klockan 16.00.

4 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer