

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2022-09-27

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 8 juni 2022 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Ersättning för sakskada (ärende nr 1/22)**

Gästen

Gästen bodde med sin son på lodgen mellan den 26 och 30 december 2021.

Frågan gäller en bambumugg som läckt vatten och förstört en mobiltelefon. Muggen stod på ett bord vid sängen och på bordet låg sonens mobiltelefon som blev förstörd på grund av att muggen läckte vatten. Det fanns inte någon information om att bambumuggarna inte kunde användas som dricksglas. Morgonen efter att mobilen skadats fanns varken VD eller någon i receptionen på plats och därför bad gästen kocken om hjälp med att fukta av telefonen och fick för detta ändamål ris, som han hade hört skulle dra fukt ur elektronik. Försöken att fukta av telefonen misslyckades dock.

En vecka innan ankomst fick gästen vid telefonsamtal med lodgen veta att det alltid finns mat till gästerna, dock serverades ingen mat första kvällen. Gästen fick information om att det fanns mat på en närbelägen restaurang dit de kunde gå eller åka taxi. Detta resulterade i att de fick gå 2,5 km i snöoväder och åka taxi tillbaka. De två efterföljande kvällarna åt de på lodgen. En av kvällarna upplevdes det vegetariska alternativet inte prisvärt.

Gästen bad lodgen undersöka om de hade en försäkring samt att återkoppla detta till gästen. Den 6 januari skrev gästen till lodgen men han fick aldrig något svar.

Gästen yrkar 6 788 kronor för förstörd mobil, 92 kronor för taxi, 250 kronor för utebliven middag och 165 kronor för bristande kvalitet på den vegetariska måltiden en av kvällarna. Totalt yrkar gästen 7 295 kronor i ersättning.

Lodgen

Lodgen kontaktade försäkringsbolaget, efter samtalet med gästen den 30 december, som upplyste om att försäkringsbolaget skulle ta hand om ärendet om det kom in ett skadeståndskrav. Lodgen hörde sedan inget mer från gästen om detta förrän anmälan från Visita kom in. Lodgen kontaktade då försäkringsbolaget som informerade om att företaget hade ett skydd som ingick i försäkringen. Lodgens VD lämnade in en skadeanmälan till försäkringsbolaget. Därefter skulle försäkringsbolaget återkomma vilket tog lång tid. När VD slutligen fick kontakt med handläggaren fick VD information om att skadeståndet var lägre än självriskan och att försäkringsbolaget inte tog sig an ärendet. Lodgen ber om ursäkt för dröjsmålet.

Lodgen bestrider kravet eftersom de inte anser att de varit vårdslösa eller oaktsamma, och de finner det inte heller troligt att skadan uppstått på det sätt som beskrivits. Gästen uppvisade inte någon trasig telefon på plats. Gästen inkom med klagomål eftermiddagen den 29 december efter att som gästen påstår sonens telefon blivit vattenskadad under natten på grund av en läckande tandborstugg som placerats på sängbordet bredvid telefonen. Detta framfördes inte på morgonen vare sig till frukostpersonalen eller receptionen. Lodgen använder muggar av bambu som placerats på tvättstället. Dessa har en begränsad livslängd. Det är möjligt att muggen haft en spricka vilket borde upptäckts då gästen hällde vatten i muggen. Dessa muggar är inte avsedda att användas som dricksglas, för detta ändamål finns glas att hämta i restaurangen. Det är anmärkningsvärt att gästen kommer in med klagomålet efter en dags skidåkning och det förefaller lika sannolikt att telefonen blivit fuktskadad under dagens aktiviteter.

Övriga krav kan knappast klassas som orsakade av oaktsamhet eller vårdslöshet från hotellets sida. Restaurangen öppnade den 27 december vilket var annonserat på hotellets hemsida. I övrigt har hotellet mycket goda vitsord.

Ansvarsnämndens avgörande

Enligt skadeståndslagen ska den som uppsåtligt eller av vårdslöshet vållar sakskada ersätta skadan. Lodgen ansvarar för att rum och utrustning är i sådant skick att gäster och deras ägodelar inte kommer till skada. I ärendet framkommer att de aktuella bambumuggarna har en begränsad livslängd samt att det inte funnits någon information om att dessa inte var lämpliga att använda som dricksglas. Mot denna bakgrund anser Ansvarsnämnden att lodgen ska ersätta den skadade mobiltelefonen med 6 788 kronor.

Ansvarsnämnden finner att det hade lämnats uppgift om att kunna äta på lodgen under gästens första kväll. Då detta inte uppfylldes finner Ansvarsnämnden att gästen har rätt till ersättning för taxiresan med 92 kronor. Däremot finns ingen grund för ersättning för maten då gästen ändå skulle betalt för maten på lodgen första kvällen om det serverats mat. Det finns inte heller något som visar någon brist i kvaliteten på den vegetariska måltiden.

Ansvarsnämnden finner således att lodgen ska ersätta gästen för den skadade mobiltelefonen samt för taxiresa med 6 880 kronor.

3 §

Prisuppgift (ärende nr 3/22)

Gästen

Gästen bokade fyra enkelrum för två nätter, mellan den 27 och 29 juni 2023, på hotellet. Bokningen gjordes på hotellets webbsida.

När han besökte hotellets webbplats fick han en offert på 542 dollar per rum för de två nätterna. Han bekräftade bokningen online och fick en bekräftelse på 5 320 per rum och totalt 21 280 kronor. Han fick därefter en bekräftelse från hotellet på att bokningen hade gjorts. Hotellet återkom därefter och meddelade att priset för rummen var fel. Hotellet ändrade priset från 21 280 kronor till 38 720 kronor. Gästen trodde att priset han bokade för var ett erbjudande och accepterade detta, varigenom ett bindande avtal ingicks.

Gästen yrkar att Ansvarsnämnden ska ta ställning till vilket pris han ska betala för de två nätterna på hotellet.

Hotellet

Gästens bokning gjordes till ett oskäligt lågt pris. Priset för den ena natten var 480 kronor i stället för 4 840 kronor, det vill säga en skillnad på 4 360 kronor per rum. gästen bokade fyra rum så den totala prisskillnaden var 17 440 kronor.

Eftersom prisskillnaden på rummen som gästen bokade var så pass stor från den ena natten till den andra borde gästen ha anat att något inte stämde med det utannonserade priset. Priset 480 kronor per rum är långt under priset för ett rum under lågsäsong. Den aktuella bokningen avsåg ett stort konsertdatum vilket innebär att priserna på hotellrum ökar kraftigt.

Hotellet uppmärksammade den felaktiga prissättningen dagen efter att bokningen hade gjorts och förklarade felet samt erbjöd ett rabatterat pris på det korrekta priset eller möjlighet att avboka den andra natten.

Hotellet anser att gästen borde sett andra priser på rummen och bokade under vetskap att detta inte var ett korrekt pris då heller ingen information fanns om att det var någon form av rabatt.

Avtalet har ingåtts på felaktiga grunder, hotellet har skyndsamt gett gästen information om felaktigheten och även lång betänketid om han vill boka till det korrekta priset eller inte för den andra natten.

Hotellet anser att om gästen vill ha kvar bokningen så borde det vara till det korrekta priset han fick information om dagen efter att bokningen gjordes, det vill säga 4 840 kronor per rum för den andra natten.

Ansvarsnämndens avgörande

Mot bakgrund av de uppgifter som presenterats i ärendet finns inget som visar att gästen borde förstått att priset var uppenbart felaktigt och inte heller att gästen handlat i ond tro. Ansvarsnämnden konstaterar att parterna har ingått ett bindande avtal där gästen fått en bokningsbekräftelse med ett pris för de bokade rummen på 21 280 kronor. Ansvarsnämnden finner därför att gästen ska betala det pris för hotellrummen som han fått uppgift om på sin bokningsbekräftelse, 21 280 kronor.

4 § Kommande sammanträde har sedan tidigare beslutats hållas måndagen den **5 december 2022** klockan 16.00.

5 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer