

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2022-12-05

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 27 september 2022 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Återbetalning av konferenskostnad (ärende nr 4/22)**

Företaget

Företaget yrkar att Ansvarsnämnden prövar om herrgården följer Visitas riktlinjer. Herrgården har fakturerat en konferens innan konferensen genomförts. Herrgården hade satt en deadline på fakturan för ombokning i finstilt.

Företaget ifrågasätter om herrgården får; ta fullt betalt för konferensen enligt Visitas riktlinjer, om Visita anger att man får sätta en deadline på det sätt som herrgården gjort och om Ansvarsnämnden kan besluta om att herrgården ska återbetala det av företaget inbetalda beloppet eller om herrgården får behålla beloppet.

Av bekräftelsen som herrgården skickat till företaget framgår följande avbokningsregler: *”Ni kan avboka konferensen helt utan kostnad 4 veckor innan ankomst. Mellan 4 och 2 veckor innan ankomst debiteras 75 % av konferensens värde, mellan 2 veckor och fram till ankomstdagen debiteras 100% av konferensens värde om vi inte lyckats återsälja kapaciteten till annat företag”*

Fakturan uppgick till 72 070 kronor inklusive moms. Av fakturan som ställdes ut den 1 december 2020 framgår att *”Hela detta belopp har ni till godo på en ny konferens som bokas och genomförs inom sex månader från det ursprungliga bokningsdatumet”*.

Företaget vill att återbetalning sker om herrgårdens formulering i avtalet inte är i linje med vad som är tillåtet inom branschen.

Herrgården

Den 19 oktober 2020 bekräftade företaget beställningen av konferens med ankomst den 19 november 2020. Den 4 november 2020 kontaktade herrgården företaget för att påbörja detaljplanering av konferensen. Dagen efter återkom företaget och meddelade att de inte kunde komma på grund av smittskyddsrestriktionerna. Eftersom avbokningen gjordes inom två veckor före ankomst debiterades 100 procent av konferensen enligt avbokningsreglerna. Herrgården erbjöd utanför avbokningsreglerna att företaget fick boka ny konferens inom sex månader. Herrgården gav förslag på nya datum för konferensen. Samtidigt förlängde herrgården möjligheten att ha konferensen fram till den 30 juni 2021. Efter den 23 mars 2021 finns inte någon återkoppling från företaget för att hitta datum innan den 30 juni 2021. Herrgården anser att rätten att boka om har förfallit och detta är en avbokning. Företaget betalade fakturan på förfallodagen den 31 december 2020.

Den 20 september 2022, ett och ett halvt år efter att fakturan förfallit och betalats, kontaktades herrgården av företaget som framförde krav på återbetalning av konferensen.

Herrgården har agerat enligt ingånget avtal och i enlighet med de bifogade avbokningsreglerna. Som goodwill erbjöd herrgården företaget möjligheten att boka ny konferens inom sex månader vilket senare utökades med ytterligare två månader. Herrgården anser inte att kravet på återbetalning är giltigt.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet att parterna har ingått ett bindande avtal innefattande ovan nämnda avbokningsregler. Då parterna har ingått ett bindande avtal har herrgården rätt att debitera i enlighet med avtalet.

Visitats Allmänna villkor för konferenser, gruppbokningar och övriga arrangemang är allmänt hållna. Riktlinjerna är inte tvingande för Visitats medlemmar utan det står varje medlem fritt att använda riktlinjerna. Det är dessutom upp till varje leverantör att i detalj formulera och anpassa riktlinjerna till sin egen affärsverksamhet.

Ansvarsnämnden finner inte att herrgården har agerat i strid mot *Visitats Allmänna villkor för konferenser, gruppbokningar och övriga arrangemang*. Ansvarsnämnden finner vidare att herrgården inte är skyldig att göra någon återbetalning till företaget.

3 § Kommande sammanträde beslutades till tisdagen den **28 februari 2023** klockan 12.00 och tisdagen den **30 maj 2023** klockan 12.00.

4 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer