

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2024-09-23

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 maj 2024 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Fakturatvist (ärende nr 5/24)**

Gästernas ombud

Ärendet gäller en faktura avseende ett trasigt element och kompletterande städning vid en klassresa till stugbyn. Beträffande det trasiga elementet rådde det inget tvivel om att det gått sönder under klassens vistelse i stugan. Ingen av ungdomarna som bott i stugan ville ta på sig ansvaret. Detta resulterade i att ersättning behövde krävas in från samtliga sex ungdomar. Det hade varit lättare att lösa problemet på plats innan de åkte hem. Rutinen att kontrollera stugorna efter avfärd och skicka faktura i efterhand har lett till väldigt stort missnöje hos en handfull föräldrar och ett tråkig efterspel. När det gäller kostnad för kompletterande städning är den mycket väl tilltagen, två föräldrar kontrollerade stugan. När de lämnade stugan hade de plockat i ordning och torkat av golv och liknande men missat några läskfläckar i kylan samt lite grus som gömt sig under täcket i ena sängen. Städfirman har debiterat drygt två timmar för att städa undan detta. Gästernas ombud har förståelse för att de debiterat för en timma för att torka ur kyl och skaka av ett madrasskydd, men att debitera för drygt två timmars städning känns orättvist mot de som kontrollerade stugan och de ungdomar som bott där.

Gästernas ombud yrkar på delat ansvar och delad kostnad. Kostnaden för elementet var 2 323 kronor och således yrkar ombudet nedsättning med 1 161:50. Kostnaden för städning var 795 kronor per timma och ombudet yrkar betala endast halva detta belopp det vill säga 397:50. Fakturan var på 3 118 kronor och ombudet yrkar således nedsättning av fakturan till 1 599 kronor.

Stugbyn

Stugbyn är väl införstådda med att det varit en skolklass som bott hos dem och valde därför att enbart fakturera inköpskostnaden för elementet. Stugbyn har inte fakturerat leveranskostnad för elementet och inte heller arbetskostnad för byte av element. Vidare valde stugbyn att endast fakturera för en timmas slutstädning av stugan om 795 kronor. Att städa stugan efter klassen tog mer än två timmar. Stugbyn har inte heller räknat kostnad för tvätt av smutsiga täcken som låg kvar på golvet. Stugbyns totala kostnad för element och för städning var 4 176 kronor, men de har endast fakturerat 3 118 kronor vilket är en nedsättning av kostnaden med 1 058 kronor. Stugbyn anser att de varit tillräckligt tillmötesgående i sin fakturering. Av de allmänna villkoren som bifogades vid bokningen framgår bland annat följande ”*Beställaren är å sin sida ansvarig för skada som denne själv eller dess deltagare genom försummelse vållar leverantören.*” Avslutningsvis framhåller stugbyn att medföljande föräldrar fick ett städprotokoll vid incheckning som de skulle följa vid slutstädning av stugan.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner, mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet, inte att det finns någon grund för ombudets yrkande om nedsättning av fakturan. Ansvarsnämnden finner således att ombudet ska betala fakturan på 3 118 kronor.

3 §

Ersättning på grund av vägglöss (ärende nr 6/24)

Gästen

Gästen med sambo bodde på hotellet den 29 juni 2024. Efter att de checkat in och fått sitt rum kände de att värmen och den dåliga luften på rummet gav dem panik. De meddelade reception som skulle öppna fönstret medan gästerna var ute. Gästerna återkom till hotellet senare på kvällen och tillbaka på rummet kom paniken tillbaka. Gästen meddelade receptionen att de inte kunde andas i rummet. Hotellet var fullbokat, men det fanns ett ledigt rum som inte var städlat och där duschen inte fungerade. Gästen godtog det erbjudna rummet. Receptionisten tog med sig täcke och kudde och åkte tillsammans med gästen upp till det nya rummet. I rummet fanns packningen kvar efter en tidigare gäst, tv:n var borttagen, men däremot fungerade duschen. Receptionisten kastade det gamla täcket och kuddarna på golvet i rummet och la dit en ny kudde och ett nytt täcke, men inget lakan. Gästen förstod att något inte stämde då receptionisten lät sängkläderna ligga kvar på golvet och den tidigare gästens packning fanns kvar. Gästen såg blod på lakanet, men la sig med kläderna på täcket och somnade. Efter två timmar vaknade gästen av smärta på kroppen. Hon lyste med mobilen i sängen och såg att det kröp överallt vilket hon fotograferade och filmade. Gästerna lämnade kvar sina saker på hotellet när de åkte. Gästerna vill ha kompensation för värdesaker och packning med 20 000 kronor och 100 000 kronor för att hotellet medvetet utsatt dem för brott gällande blodsmitta och vägglöss samt för sveda och värk då gästen har rodnader, svullnad och sår över hela kroppen.

Hotellet

Hotellet har beklagat den uppkomna situationen och bett gästerna om ursäkt. Gästerna checkade in den 29 juni. Efter en stund kom gästerna ner och meddelade att det var för varmt på rummet och receptionisten gick upp på rummet för att vädra. Efter några timmar var receptionisten tillbaka för att stänga fönstret eftersom detta var en säkerhetsrutin. Senare på kvällen kom gästen ner och meddelade att hon inte kunde sova på grund av dålig luft och för hög temperatur. Receptionisten förklarade att det var fullbokat och att det inte var möjligt att byta rum. Gästen accepterade inte receptionistens svar utan begärde en lösning. I den pressade situationen försökte receptionisten lösa detta och kom ihåg att det fanns ett ledigt rum och uppfattade enligt noteringarna att rummet var avstängt på grund av att duschen var trasig och att rummet var ostädad. Efter genomgång av det ostädade rummet var gästen nöjd med lösningen. Receptionisten tog fram nya kuddar, lakan och täcke och gick med gästen till rummet för att bädda. Receptionisten flyttade undan gamla sängkläder samt påsar med skräp till ett hörn i rummet för att bädda. Mannen bodde kvar i det ursprungliga rummet. Att receptionisten gav gästen en ostädad rum strider mot reglerna och det är inte något hotellet brukar göra, men han gjorde det för att situationen krävde det. Tyvärr visste inte receptionisten att rummet var avstängt i väntan på sanering av vägglöss. Det kan helt uteslutas att receptionisten visste att det fanns vägglöss i rummet, det finns inget uppsåt från hotellets eller receptionistens sida. Det var helt enkelt ett mänskligt misstag, i en för receptionisten pressad situation, där han försökt att göra det yttersta för gästen.

Gästen menar att hon sovit i en annan persons blod, men sängen bäddades om och rummet inspekterades och godkändes av gästen innan hon fick rummet. Om det funnits blod skulle det ha upptäckts. Att det sedan fanns blod berodde på att gästen blivit biten. Receptionisten skrev i sin händelserapport att han hade bäddat sängen med nya kuddar, lakan och täcke.

Hotellet har sedan många år avtal med en saneringsfirma där förebyggande arbete mot skadedjur och hygieninspektioner ingår. Firman sköter sanering av vägglöss vid uppkomst. Hotellet har också en personalhandbok med instruktion om hantering vid händelse av uppkomst av vägglöss. Dagen efter att gästerna lämnat hotellet var saneringsfirman på plats och gjorde en värmebehandling av rummet. Även gästens tillhörigheter som hon lämnade kvar i rummet värmebehandlades. Saneringsfirmans analys var att det inte kunde finnas några levande djur kvar i rummet eller på gästens tillhörigheter efter behandlingen. Väskan ångbehandlades för extra skonsamhet. Efter behandlingen har föremålen lagts i en försluten säck. Hotellchefen och receptionschefen har sett föremålen både före och efter behandlingen och ingen av dem kunde upptäcka några skador.

Hotellet har erbjudit återbetalning av kostnaden för det ursprungliga rummet där mannen sov. Det extra rummet har hotellet inte debiterat för. Gästens tillhörigheter har värmebehandlats och de har fått erbjudande om tvätt av textilier, frakt hem av gästernas tillhörigheter samt erbjudande om värmebehandling av gästernas bil. Vidare har gästerna fått erbjudande om en weekend i sviten på ett systerhotell vilket gästerna inte accepterat.

Hotellet uppfattar värdet av föremålen väl tilltaget. Mannens tillhörigheter var kvar i det rum gästerna först bokat. Skadeståndsanspråket utgår från att personalen skulle haft uppsåt vilket är uteslutet och en sådan anklagelse bör polisanmälas. Ersättningskravet för sveda och värk på 100 000 kronor är oacceptabelt högt. Om gästerna inte godtar erbjudandet om övernattning accepterar hotellet en uppgörelse där hotellet skickar gästernas sanerade tillhörigheten hem till dem, och tvättar dem om de så önskar, och därutöver en kompensation på 3 500 kronor som gästerna kan använda enligt eget önskemål.

Ansvarsnämndens avgörande

Det är ostridigt att det funnits vägglöss i hotellrummet. Det finns inget som talar för att hotellet av vårdslöshet orsakat förekomsten av vägglöss. Hotellet har förebyggande arbete mot skadedjur och har därigenom vidtagit åtgärder för att minimera risken för skadedjur.

Ansvarsnämnden anser likväl att gästen, utöver den erbjudna återbetalningen av kostnaden för det första hotellrummet, ska få ersättning för besvär och lidande med 6 000 kronor. Ansvarsnämnden konstaterar att någon sakskada inte är visad varför gästen inte har rätt till ersättning för värdeföremål och packning.

4 § **Delvis återbetalning av restaurangbesök (ärende nr 7/24)**

Restaurangen har erbjudit återbetalning med yrkat belopp. Ansvarsnämnden avskriver därför ärendet.

5 § Kommande sammanträde har sedan tidigare besluts till torsdag den **12 december 2024** klockan 16.00.

6 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer