

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2024-12-12

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 23 september 2024 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Fakturatvist (ärende nr 8/24)**

Hotellet

Den 1 juli 2024 bokade gästen ett event som skulle genomföras den 3 augusti 2024. Inför eventet hade hotellet och gästen löpande avstämningar gällande beställning av mat, dryck och andra önskemål. Eventet genomfördes enligt överenskommelsen, och under kvällens gång stämde hotellets personal kontinuerligt av med gästen för att säkerställa att allt var till belåtenhet. Efter eventets slut frågade hotellets restaurangchef specifikt om gästen varit nöjd, och svaret var att de hade haft en trevlig kväll och att allt hade varit bra. Innan eventet hade gästen förskottsbetalat 50 procent av bokningens värde. Det var överenskommet att resterande belopp skulle betalas vid eventets slut, men vid eventets slut bad gästen om att få en faktura på den återstående summan, vilket hotellet accepterade.

Senare samma natt fick hotellet ett mejl från gästen, där han tackade för kvällen, men framförde en synpunkt om att han ansåg att det hade varit för lite kyckling på en av bufféätterna. Hotellet tog direkt kontakt med gästen nästkommande vardag för att diskutera synpunkterna vidare. Hotellets ambition är alltid att säkerställa att gästerna är nöjda. Trots att hotellet levererat enligt beställningen erbjöd hotellet en goodwill-kompensation på 2 500 kronor. Efter detta erbjöd gästen ett motbud som hotellet inte kunde acceptera eftersom hotellet anser att de har levererat i enlighet med den beställning som gästen gjorde. Därefter har gästen framfört ytterligare klagomål, där han bland annat påstått att personalen inte fanns på plats, drycken inte varit uppställd vid ankomst, att frukten inte var enligt beställning samt att en gäst

inte blev serverad kaffe. Dessa synpunkter stämmer inte överens med hotellets upplevelser eller den feedback som gavs under och direkt efter eventet. Viktigt i sammanhanget är att hotellet har offererat och levererat en buffé, därmed avsåg ingen av rätterna att vara en varmrätt.

Hotellet vill understryka att de har varit villiga att gå gästen till mötes genom att erbjuda kompensation trots att de har levererat enligt avtal. Hotellet vidhåller att gästen är skyldig att betala resterande belopp enligt den faktura som skickats till gästen om 24 847 kronor.

Gästen

Gästen upplevde flera problem på tillställningen och delar inte restaurangchefens uppfattning. Det fanns ingen dryck framplockad trots att de kommit överens om att den skulle stå framme när gästerna kom. När drycken hade tagits fram fylldes den inte på, utan gästen fick jaga personalen som inte var i lokalerna. Gällande maten var gästen och hotellet överens om att det skulle finnas ett alternativ till fläskfilé för de som inte åt fläsk. Nu byttes fläskfilén ut helt mot kyckling och salladsblad i stället. Detta har gästen inga synpunkter på om det hade funnits tillräckligt med kyckling, och om den hållit någorlunda bra kvalitet. Gästen menar att kycklingen inte var planerad för 50 gäster och att den höll dålig kvalitet. Någon gäst ville ha en kopp kaffe. Detta var enligt personalen inte beställt, trots att gästen hade beställt tårtor av hotellet. Efter ytterligare påtryckningar tog hotellet fram kaffe en halvtimme senare. Kaffet ingick inte i beställningen, men gästen utgick ifrån att hotellet skulle bjuda på kaffe. Frukten kostade 9 250 kronor och gästen anser inte att detta var rätt mängd frukt.

Gästen bestrider hotellets krav.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner, mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet, inte att gästen visat att det föreligger grund för att inte betala fakturan från hotellet. Ansvarsnämnden finner således att gästen ska betala fakturan på 24 847 kronor till hotellet.

3 §

Ersättning vid tandskada (ärende nr 9/24)

Gästen

Under en middag den 26 juli 2024 ådrog sig gästen en allvarlig tandskada efter att ha bitit i ett ben då hon åt plankstek på oxfilé på restaurangen. Gästen kände direkt att någonting hände med tanden och tog kontakt med personalen för att informera kring det inträffade. Personalen beklagade och erbjöd full kompensation för planksteken samt ytterligare 30 procents rabatt på del av notan vilket innebar att gästen fick en kompensation på 192 kronor.

Efter akutbesök hos tandläkaren visade det sig att skadan var värre än befarat. Tandens sprucken och gick inte att laga, tanden behövde avlägsnas helt och ersättas med en tandprotes. Gästens tandläkare intygar att denna typ av skada inte

kan ha uppkommit på något annat sätt än att gästen har bitit i något hårt. Han intygar även att gästen har fullt friska tänder.

I skriftlig kontakt mellan gästen och restaurangen framförde restaurangen att en oxfilé inte har några ben som skulle kunna orsaka denna typ av skada. Gästen anser dock att hon av just den anledningen är berättigad till ersättning för utlägg eftersom hon inte kunde förvänta sig ben i denna typ av maträtt. Hon vet inte om benet satt fast på köttet eller om det var en lös benbit som kommit med vid tillagning. Att det gick en tid mellan skadan och tandläkarbesöket berodde på att gästen var på resande fot och att det var under semestertid då hennes tandläkarklinik var stängd.

Eftersom gästens olycksfallsförsäkring och hemförsäkring inte ersätter denna typ av skador kommer gästen inte få någon ersättning från sina försäkringar. Gästen yrkar ersättning för alla sina omkostnader för de tandläkarbehandlingar gästen behöver genomföra. Kostnaden för behandlingarna uppskattas till ca 43 000 kronor. Gästen har i ärendet presenterat kvitto för behandlingen till en summa av 26 920 kronor.

Restaurangen

Inledningsvis vill restaurangen framhålla att den aktuella maträtten funnits på menyn under sju år och aldrig föranlett några klagomål, varken från kunder eller till leverantörer med anledning av några föroreningar i oxfilé. Under sommarmånaderna säljer restaurangen tio kilo oxfilé per dag. Restaurangen beklagar att anmälaren under ett besök i restaurangen kan ha fått en tandskada. Restaurangen kan dock inte vitsorda att tandskadan uppkommit på det sätt som anmälaren gör gällande. Det finns en mängd olika uppkomstmöjligheter för en liknande tandskada. Anmälaren gjorde personalen uppmärksam på händelsen och kom till personalen med en tallrik med oxfilé. Maträtten innehåller en bit oxfilé, potatismos samt en tomatröra. Ingen av de vegetabiliska delarna kan ha innehållit något ben.

Enligt restaurangen och även leverantören av oxfilén samt dennes leverantör är det uteslutet att oxfilén kan ha innehållit någon benbit. Detta med anledning av att filén avlägsnas med händerna från styckdjuret och att den inte sitter fast i något ben. Enligt leverantören som arbetat i decennier med kött har några benbitar i oxfilé aldrig hittats.

Det är anmärkningsvärt att anmälaren inte visat på någon benbit och det är inte heller något som hon gjort personalen uppmärksam på. Restaurangen har i kontakt med anmälaren efterfrågat sådant bevis. Det är riktigt att personalen för att lösa händelsen på plats gav anmälaren en rabatt på notan av goodwill men att detta inte ska ses som något medgivande av oaktsamhet eller skuld.

Vad gäller yrkat belopp om 43 000 kronor kan anmärkas att anmälaren alltid har att begränsa sin skada och att restaurangen vid sin kontroll av kostnader för reparation av en liknande tandskada får offert om 16 500 kronor respektive 18 000 kronor. Vidare finns ingen utredning om anmälares allmänna tandskick vid händelsen.

Sammanfattningsvis menar restaurangen att det i avsaknad av tillförlitliga bevis och mot den information som restaurangen kunnat inhämta har anmälaren inte kunnat visa att skadan uppstått på det sätt hon angett och att skadans storlek i vart fall inte uppgår till angett belopp.

Vad gäller tandskadan är det restaurangens uppfattning att det är anmälaren som ska styrka att skadan uppkommit genom restaurangens vållande. Anmälaren har inte lämnat in några journaler eller dylikt för att visa på sin allmänna tandstatus. Det är också anmärkningsvärt att så lång tid som åtta dagar ska ha förflutit mellan skadetillfället och det första tandläkarbesöket.

Ansvarsnämndens avgörande

När det gäller frågor om skador som orsakats av en produkt, till exempel livsmedel, gäller produktansvarslagen. Enligt lagen kan ansvar åläggas en näringsidkare oavsett om denne varit vårdslös eller inte, så kallat strikt ansvar. En restauranggäst som befarar att en tand har skadats i samband med måltid bör omedelbart ta kontakt med restaurangens personal och så snart som möjligt uppsöka tandläkare för att få en eventuell skada konstaterad. Som huvudregel bör gästen kunna visa upp det föremål som påstås ha orsakat skadan.

Gästen tog omgående kontakt med personal för att informera om skadan. Det tog dock en tid innan gästen kunde genomföra tandläkarbesök, men under de omständigheter som råder i ärendet - att gästen var på resande fot och att det var under semestertid - anser ansvarsnämnden att tidsfördröjningen framstår som rimlig.

Något föremål som orsakat skadan har inte identifierats. Mot bakgrund av vad som framkommit i ärendet, och att man inte kan förvänta sig något hårt i denna typ av maträtt anser ansvarsnämnden att det finns ett direkt orsakssamband mellan måltiden som restaurangen serverat och den tandskada som gästen drabbats av. Det förhållande att det inte är klarlagt vilket föremål som orsakat skadan påverkar alltså i detta fall inte bedömningen.

Ansvarsnämnden finner mot bakgrund av ovanstående att gästen har rätt till ersättning för de kostnader hon visat kvitto för, det vill säga 26 920 kronor.

4 §

Ersättning på grund av vägglöss (ärende nr 10/24)

Gästen har återkallat ärendet eftersom parterna kommit överens. Ansvarsnämnden avskriver därför ärendet.

5 §

Ersättning för skadad jacka (ärende nr 11/24)

Gästen

Gästen brukar återkommande bo på hotellet. Vid ett besök i början av oktober 2024 satt gästen vid ett tillfälle på en plats där en stol var placerad precis framför en svart vägg där det rinner klorerat vatten. Gästen framhåller att han var nykter men att han trots detta inte såg att det rann vatten, upplevelsen var att väggen var blank och det var inte heller något direkt ljud från vattnet. Gästens jacka låg mot väggen med vattenfallet vilket inte är konstigt eftersom stolen stod cirka 10-20 centimeter från väggen. Gästen upptäckte att jackan blivit rejält blöt när han skulle gå. När jackan senare torkat hade den blivit förstörd av klor. Infärgningen på den vaxade Barbourjackan hade fläckvis blivit förstörd. Gästen har varit i kontakt med Barbour som uppgett att jackan går att vaxa in igen, men den förstörda infärgningen kommer förmodligen inte kunna återställas. Det är troligen mer prisvärt att köpa en ny jacka. Jackan var cirka två år gammal och kostar cirka 4 000 kronor att återskaffa.

Hotellet

Hotellet har haft fontänen sedan hotellet öppnade för 21 år sedan och de har alltid haft sittplatser bredvid fontänen. Vattnet är klorerat och det luktar därför klor, fontänen ger också ifrån sig ett porlande ljud. Fontänen sträcker sig längst hela väggen och man ser att det rinner vatten ner för stenen vilket syns tydligt oavsett var man sitter placerad.

Hotellet anser inte att de är skyldiga att ersätta gästen eftersom de inte kunnat påverka hur gästen valt att sätta sig i förhållande till fontänen.

Ansvarsnämndens avgörande

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligt eller av vårdslöshet vållar person- eller sakskada ersätta skadan.

Ansvarsnämnden finner inte att hotellet varit vårdslöst eller försumligt, och kan därmed inte hållas ansvarigt för den förstörda jackan. Hotellet är således inte skyldigt att ersätta jackan.

6 §

Kommande sammanträde beslutades till tisdag den **8 april 2025** klockan 12.00 och måndag den **9 juni 2025** klockan 12.00

7 § Ordföranden förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer