

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2025-04-08

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 12 december 2024 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Ersättning vid allergi (ärende nr 12/24)**

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

3 § **Ersättning för sakskada (ärende nr 13/24)**

Gästen

Gästen med sambo bodde på hotellet en helg. På söndagen när de vaknade hade sprinklersystemet i badrumstaket satt i gång och det var vatten i hela badrummet och i hallen. Detta medförde att många av gästernas ägodelar förstördes. Helgen kostade cirka 26 000 kronor utöver kostnad för rummet. Gästen yrkar ersättning för de förstörda ägodelarna. Gästen har bifogat bilder på föremål, men inte någon specifikation över föremålen och inte heller något värde på föremålen.

Hotellet

Gästen och hennes sambo bodde på hotellet två nätter i somras. Gästerna har inte betalat för den andra hotellnatten. Det blev en vattenläcka i gästernas badrum den andra natten. Rummet de bodde i var nybyggt och vattenläckan berodde på ett installations- eller materialfel då en vattenkoppling under handfatet lossnade och det spreds vatten i badrummet. Det var alltså inte sprinklersystemet som gick i gång. Även en liten del i hallen drabbades av vattenläckan. Övrigt vatten letade sig direkt ner i restaurangen som ligger rakt under det drabbade rummet.

Gästen skickade en lista på saker som hotellet enligt gästen skulle ersätta. Med tanke på den höga summan, 28 869 kronor och att de priser gästen uppgett var inköpspris i butik bad hotellet om fler bilder. Av bilderna som hotellet tagit emot är det svårt att avgöra om det rör sig om vanligt slitage eller vattenskador som uppkommit vid tillfället på hotellet.

Hotellet ställde sig frågande till de krav gästen hade och ansåg att detta skulle bedömas av en extern, professionell part. Förslagsvis en skadereglerare på ett försäkringsbolag och senare när det visade sig att gästen inte hade någon hemförsäkring hänvisade hotellet till Visitas ansvarsnämnd.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner mot bakgrund av det underlag som skickats in i ärendet att gästen inte styrkt de påstådda skadorna. Gästen har endast betalt för en av de två hotellnätterna vilket ansvarsnämnden anser vara en rimlig ersättning i detta fall. Gästen har således inte rätt till någon ytterligare ersättning.

4 §

Avbokningstvist (ärende nr 14/24)

Restaurangen

Den 6 maj 2024 bokade företaget julbord för 70 personer avseende den 5 december 2024 via mejl. Bokningen bekräftades samma dag av restaurangen. Företaget avbokade sedan julbordet tio dagar innan ankomst. Företaget ifrågasätter att restaurangen inte hade meddelat sina avbokningsvillkor i samband med att företaget gjorde bokningen via mejl. Restaurangen framhåller att deras avbokningsvillkor finns på samtliga ställen där man gör bordsbokningar, bokning av festarrangemang med mera på deras webbplats.

Restaurangen menade att kunden, som själva är ett företag, ska be om avbokningsvillkoren om de önskar den informationen, som alltså även finns tillgänglig på restaurangens webbplats. Företaget har haft sedan maj månad på sig att be om denna information om de bedömde det som viktigt i samband med bokningen.

Restaurangen yrkar att ansvarsnämnden dels prövar om det föreligger en bindande bokning, dels prövar om företaget är bundna av avbokningsvillkoren då dessa inte kommunicerats i samband med bokningen.

Företaget

Företaget anser inte att det har en bindande bokningen avseende julbord eftersom antalet gäster aldrig bekräftades. Företaget och restaurangen har inte vid något tillfälle kommit överens om antalet gäster och restaurangen har inte kunnat förlita sig på ett beräknat antal gäster. På grundval av detta anser företaget att ingen bindande bokning har gjorts.

Företaget kan inte heller anses bundet av avbokningsvillkoren som varken har kommunicerats, accepterats eller godkänts av företaget. Detta följer både av villkoren i sig och av allmänt accepterade avtalsprinciper i de nordiska länderna. Vidare är det också i linje med informationen på Visitas webbsida som anger "[d]e allmänna

villkoren gäller om du som gäst har fått dem innan beställningen bekräftats eller om du och arrangören/uthyraren på något annat sätt kommit överens om att dessa villkor ska gälla." Baserat på ovanstående måste det stå klart att avbokningsvillkoren, och eventuella avbokningsavgifter i villkoren, inte gäller. Första gången restaurangen nämnde någon avbokningsavgift var efter avbokningen. Därför hade företaget full rätt att avboka utan att betala någon avbokningsavgift och företaget bestrider betalningsskyldighet.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner att det av den bifogade mejlkonversationen mellan restaurangen och företaget framgår att företaget gjort en bindande bokning av julbord avseende den 5 december 2024. Att exakt antal gäster inte specificerats när avtalet ingicks den 6 maj 2024, innebär inte att något bindande avtal inte skulle ha slutits mellan restaurangen och företaget. Ansvarsnämnden finner således att restaurangen och företaget har ett bindande avtal om julbord.

Avbokningsvillkoren är en del av avtalet och för att dessa ska bli giltiga gentemot företaget ska företaget ha fått ta del av dem i samband med att avtalet ingicks, vilket inte skett i detta fall. Ansvarsnämnden finner att företaget inte är bundet av avbokningsvillkoren. Det är dock allmänt vedertaget att då en part bryter ett avtal, vilket företaget gjort i detta fall, ska ersättning betalas. I detta fall har restaurangen inte specificerat den skada som uppkommit på grund av att avtalet brutits varför ansvarsnämnden inte kan ta ställning till skadeståndets belopp.

5 §

Brist i boende (ärende nr 1/25)

Gästen

Gästen hyrde boende av stugbyn under nyårsveckan 28 december 2024 till 4 januari 2025 för att fira makens 70-årsdag tillsammans med barn och barnbarn. Sällskapet drabbades av att det inte fanns vatten i huset under fyra dygn. Det var huvudsakligen på kvällarna, vilket resulterade i att de inte kunde duscha ordentligt efter skidåkningen och inte heller använda bastun. Diskmaskinen fungerade inte på kvällen eller natten under dessa dygn. Gästens make kontaktade stugservice den 28 december, alltså samma kväll de kom fram till boendet.

Sällskapet fick den 1 januari ett sms där de blev erbjudna utkörning av vatten samt att de kunde åka till stugservice för att duscha. Gästen hade då spolat upp vatten i hinkar och grytor för att klara sig så gott de kunde. Gästen hade inte heller någon vetskap om eller när vattnet skulle komma tillbaka, eftersom de inte fick någon information förrän den 1 januari.

Eftersom boendet var nybyggt och väldigt dyrt, 33 230 kronor för nyårsveckan, anser gästen att det borde fungerat optimalt. Det är därför rimligt med någon form av kompensation, till exempel städavgiften på 3 688 kronor, eller egentligen halva summan av kostnaden för huset.

Stugbyn

Stugbyn vill först och främst beklaga det som inträffat. Utifrån stugbyns bokningsvillkor utgår inte ersättning för tillfälliga avbrott likt detta, särskilt inte när gästen underlåtit att påtala problematiken direkt. Det hyresgästen kan göra är att antingen bo kvar eller – efter problemet påtalats för stugbyn; men ej åtgärdats – häva avtalet och kräva pengarna helt eller delvis åter. Klaganden har inte hävt avtalet utan har i stället valt att bo kvar till hyrestidens slut och kan således enligt bokningsvillkoren inte få ersättning i efterhand. Ersättning kan inte heller utgå för tiden innan problemet påtalades. Enligt klaganden själv väntade gästen ett par dagar innan problemet påtalades för stugbyn. Så snart stugbyn fick vetskap om klagomålet åtgärdades problemet så snart det var möjligt, vidare erbjöds omedelbart dusch på annan plats och utkörning av vatten. Problemet är därmed inte, med hänsyn till dess tillfälliga karaktär och de åtgärder stugbyn vidtagit, av sådant slag att det förelegat hinder och men i nyttjandet. Vanligtvis brukar klagomål från besökare loggas i stugbyns system för att de ska ha kontroll på vilka klagomål som framförts och för att fastighetsvärdar ska kunna åka ut och åtgärda problematiken. Stugbyn kan i detta fall inte se att samtalen den 28 december har loggats i systemet.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet att gästen har försökt att kontakta stugservice under ankomstdagen. Vidare finner nämnden att det är klarlagt att det funnits en brist i hyresobjektet och att gästen därför har rätt till ersättning för bristen. Bristen har varat under fyra dygn och en rimlig ersättning är ett avdrag med 50 procent av hyreskostnaden under dessa fyra dygn det vill säga 9 494 kronor.

6 §

Allergi (ärende nr 2/25)

Gästen

Den 7 november 2024 deltog gästen med sin arbetsgivare på konferens på restaurangen. Gästen hade anmält sina allergier vid bokning av konferensen, vilka bekräftades på plats. Vid middagen frågade restaurangen efter gästens allergier vilka hon redogjorde för och de stämde överens med vad restaurangen hade information om. Vid serveringen fick gästen fel mat, restaurangen tog tillbaka maten och det blev rätt efter att gästen sagt till. Vid efterrätten serverades en sorbet och färska blåbär. När gästen ätit upp efterrätten började det klia runt munnen och hon tog då en antihistamin-tablett och en stund därefter en kortison-tablett. Gästen och en kollega gick till köket för att få svar på vad gästen kunde ha fått i sig, någon sa att de hade rostat hasselnötter.

Gästen kände sig så dålig att de ringde efter ambulans. På sjukhuset konstaterades att gästen hade fått en anafylaktisk allergisk reaktion som under natten blev värre. Gästen talade på måndagen med restaurangen. Restaurangen sa då att det verkade som någon haft jordnötter på händerna och inte tvättat sig eller haft handskar och inte bytt dessa. Detta ansåg gästen stämde väl överens med den reaktion hon fått. En vecka senare, vid nästa möte, sa restaurangen att de inte hade hanterat några nötter alls i köket vid det aktuella tillfället. Restaurangen visste inte vad som kunde ha orsakat gästens

reaktion, men att det som orsakat reaktionen skulle kunna ha kommit till gästens tallrik via luften, när gästen var på toaletten eller när kollegorna gav gästen bröd.

Gästen yrkar ersättning för utlägg kopplat till sjukhusvård och mediciner samt kompensation för ekonomisk löneförlust, sveda och värk samt en skriftlig ursäkt från restaurangen till gästen personligen och till gästens arbetsgivare. Gästen har bifogat kvitto för läkarbesök 200 kronor, medicin 72:39, sjukresa 125 kronor, ambulans 550 kronor och avdrag för sjukskrivning 12 177:40 vilket totalt blir 13 124:79 kronor.

Restaurangen

Gästen var på konferens hos restaurangen den 7 november 2024. Under kvällen deltog gästen i en middag med sina kollegor. En stund efter att gästen påbörjat sin dessert noterade gästen symptom på en allergisk reaktion. Gästen påkallade serveringspersonal och efterfrågade information om innehållet i desserten. Serveringen talade med köket som informerade om innehållet i desserten och att den tillagats strikt efter receptet. Personalen frågade om ambulans skulle tillkallas, men gästen avböjde. Efter en stund tillkallade personalen ändå ambulans som tog gästen till närliggande sjukhus.

Med anledning av allergiincidenten genomförde kommunen en livsmedelskontroll hos restaurangen. Även restaurangen har sammanställt en intern incidentrapport med anledning av händelsen samt redovisat sin interna policy för säker livsmedels-hantering.

Restaurangen noterar slutsatsen i kommunens kontrollrapport där inga avvikelser gällande hantering av allergikost kunde konstateras. Vidare konstaterades i kommunens kontrollrapport att det inte gick att fastställa i vilket skede det kan ha skett någon typ av korskontamination vilket ytterligare visar att den allergiska reaktionen kan ha orsakats av allergena födoämnen från andra källor än desserten, köket eller serveringen. Det går inte att härleda den allergiska reaktionen till kökets och serveringspersonalens beredning eller hantering varför den allergiska reaktionen inte kan bevisas bero på restaurangens agerande.

Restaurangen bestrider ansvar för uppkomsten av den allergiska reaktionen. Restaurangen har följt sina interna policys vilka är framtagna för att säkerställa en säker hantering av livsmedel ur allergisynpunkt. Restaurangen efterfrågade innan gästen anlände information om allergier för att kunna tillförsäkra en säker hantering av mat. Desserten förbereddes i separat utrymme med verktyg och redskap som tidigare inte använts för andra ingredienser. Desserten förvarades i en separat kyl inför servering.

Restaurangen vill särskilt framhålla att utredningen har visat att ingen hantering av nötter förekom vid det aktuella tillfället och inte heller rostats i köket den aktuella kvällen. Detta var endast en spekulation i ett inledande skede innan utredningen hade genomförts.

Ansvarsnämndens avgörande

Restauranger är ansvariga för att livsmedlen de serverar är säkra enligt livsmedelslagstiftningen. Enligt allergenlagstiftningen ska restauranger informera om allergena *ingredienser*. Ansvarsnämnden konstaterar mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet att restaurangen har visat att de följt regler och policy för säker livsmedelshantering. Det finns inget i ärendet som visar att restaurangen brustit i hanteringen av livsmedlen på sätt som kunnat orsaka gästens allergiska reaktion. Ansvarsnämnden finner således att restaurangen inte är skyldig att ersätta gästen med yrkat belopp.

7 §

Garderobsansvar (ärende nr 3/25)

Gästen

Den 12 november besökte gästen teatern och hängde in sin jacka och halsduk i garderoben vilket hon betalade för. Halsduken tappades bort i garderoben. Hon pratade med personalen på plats samma kväll, både entrévärderna och personalen i garderoben. Hon återkom sedan på telefon och meddelade att hon önskade ersättning för den borttappade halsduken och förklarade att hon tyckte det var helt rimligt att hänga in sin halsduk i garderoben under vintertid. Restaurangen hänvisade då till konsumentlagen och en skylt som finns på plats som säger att de inte tar ansvar för lösa föremål. Gästen kontaktade Konsumentverket som meddelade gästen att hon borde kunna få ersättning för den borttappade halsduken och att restaurangen inte kan avskriva sig ansvar för föremål genom att sätta upp en skylt. Gästen har inte kvar kvittot för den borttappade halsduken. Gästen har bifogat ett kvitto på 749 kronor för den nya halsduk hon köpt.

Teatern

Gästen hade varit på en föreställning på teatern. Hon hade hängt in sin jacka i garderoben. Efter att hon hämtat ut sin jacka kom hon tillbaka och så att hennes sjal saknades. Garderobiären letade i hela garderoben men det fanns ingen sjal någonstans. Garderobiären hade heller inte lämnat ut en ensam sjal till någon annan gäst. Gästen kontrollerade även med teatervärdarna som jobbade, ingen hade sett någon sjal. Restaurangen frågade gästen om hon kunde ha tappat den på vägen till eller från garderoben. Restaurangen vet inte ens om det existerat någon sjal. Hade den funnits så hade den ju varit kvar i garderoben.

Ansvarsnämndens avgörande

Gästen har betalat för att hänga in sin jacka och halsduk i garderoben och ingick därmed ett avtal om förvaring. En halsduk anses vara ett naturligt tillbehör till en vinterjacka, och i detta fall får det anses rimligt att halsduken lämnades in tillsammans med jackan. Garderoben kan inte genom en skylt friskriva sig från ansvar för den försvunna halsduken. Ansvarsnämnden finner att restaurangen ska ersätta gästen med yrkade 749 kronor.

Gästen

Gästen löste en ställplatsbiljett på campingen 7 oktober 2024. Gästen fick en kod till vägbommen för att kunna komma in på anläggningen. Han knappade in koden och bommen gick upp. Gästen började köra in och när han hade passerat knappt halva bommen med husbilen ramlade bommen ner på biltaket och orsakade bucklor och färgavskrap. När gästen kom till ställplatsen var det tre till fyra husbilar inne på området. Det var ingen före gästen vid infarten. Eftersom ställplatsen var obemannad ringde gästen journumret och berättade vad som hade hänt och krävde att någon ansvarig skulle komma ut till platsen för att verifiera skadan och fylla i en skadeanmälan tillsammans. Campingen vägrade att skicka ut någon till gästen fastän han krävde det. Campingen sa att det räckte med att gästen anmälde skadan till sitt försäkringsbolag så skulle det lösas mot campingens försäkringsbolag. Gästen pratade med polisen om saken och de upprättade en polisanmälan. Gästen har reparerat skadan genom sitt försäkringsbolag och betalat en självrisk på 5 000 kronor. Gästen har fått besked av sitt försäkringsbolag att de ej fick igenom kravet på ersättning mot campingen. Gästen yrkar ersättning för självrisken på 5 000 kronor.

Campingen

När campingen fick information om händelsen så ombads gästen att lämna in en anmälan till sitt försäkringsbolag. Campingens försäkringsbolag blev kontaktade av gästens försäkringsbolag. Det har inte gått att fastställa om bommen slagit ner för att gästen körde in innan han slagit koden, alltså direkt efter en annan gäst, eller om bommen slagit ner av annan anledning. Campingen och försäkringsbolaget har stämt av detta med en elfirma som gjort tester på bommen. Efter att ha genomfört tester på bommen och stämt av utrustningen visade det sig att bommen inte slår ner om man slår in koden. Försäkringsbolaget avlog därför ansökan om att campingen skulle stå för gästens kostnader. Campingen är beredd att stå för halva kostnaden, det vill säga 2 500 kronor.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner, mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet, att gästen har gjort vad som förväntas av denne och betalt för att få en kod för att kunna köra in på campingen. Det finns inget i utredningen som visar att gästen begått något fel varför ansvarsnämnden anser att campingen ska ersätta gästen med yrkade 5 000 kronor.

Kommande sammanträde har sedan tidigare besluts till måndag den **9 juni 2025** klockan 12.00.

Ordförande förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer