

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2025-12-02

Sammanträde i Stockholm

Deltagande:

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér
Michaël Koch
Agneta Munther

Sekreterare Katarina Alfredsson

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 8 september 2025 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Missnöje med hotellrum (ärende nr 7/25)**

Gästen

Gästen hade tillsammans med sin sambo bokat en övernattnig på hotellet mellan den 20 juni och 21 juni 2025. Efter att gästen kom hem på kvällen den 21 juni mejlade hon sina klagomål till hotellet. I huvudsak gällde klagomålen att gästen ansåg att såväl badrum som rum var dåligt städade. Det fanns nöttrester på golvet vilket hade kunnat leda till problem eftersom gästen är nötallergiker. Vidare ansåg gästen att duschkabinen var extremt liten, toalettpapperet var placerat bakom toalettstolen så att det var svårt att nå. Badrumsprodukterna var uttorkande och det luktade mögel om handdukarna. Rummet var extremt varmt och det fanns varken AC eller ventilation utan endast en bordsfläkt. Golvlampan var trasig och gick inte att tända utan att stoppa i kontakten i väggen. Det fanns ingen tv. Det fanns ingen möjlighet att komma i kontakt med reception. Receptionen verkade inte ens vara bemannad under sen kväll och natt. Även sängar och sängkläder var undermåliga vilket ledde till att gästen inte kunde sova under natten. Avslutningsvis ansåg gästen att hotellpersonalen var nedlåtande och otrevlig i mejlkonversationen de hade i samband med hennes klagomål samt att det fanns ett antal saker de inte upplyste om saknades på hotellet.

Gästen önskar full återbetalning av kostnaden för hotellrummet, det vill säga 1 309 kronor.

Hotellet

Hotellet mottog inga klagomål från gästen under vistelsen, varken gällande badrummet, städningen eller sängarna. Vid utcheckning sa gästerna inget om att de

inte kunde sova under natten, detta framfördes i stället via mejl efter vistelsen. Hotellet har gått igenom kommunikationen med gästen och kan inte utläsa att hotellet haft en otrevlig eller översittande ton i mejlen. Tvärtom har hotellet försökt hantera gästens klagomål på bästa möjliga sätt, men inom de ramar hotellet anser vara rimliga utifrån klagomålets art.

Badrummen renoverades för cirka 13 år sedan, vilket naturligtvis innebär ett visst slitage. Hotellet städar noggrant och använder både rengöringsmedel och ångmaskin i fogarna, där smuts lätt samlas. Hotellet har även kontrollerat att det inte förekommer något skadligt mögel i fogarna. I övrigt anser hotellet att badrummen håller den standard som utlovas på hemsidan. Rummen städas alltid ordentligt mellan varje vistelse. Efter gästens vistelse och klagomål kontrollerade hotellet rummet. Det enda hotellet fann var några nötter under sängen, som tyvärr hade missats vid städningen. Hotellet kontrollerade sängarna efter gästens klagomål och bedömer inte att de är undermåliga. Hotellet informerar inte någonstans om att AC eller ventilation finns i rummen i gamla flygeln. Under varma sommardagar kan rummen upplevas som varma, därför erbjuder hotellet bordsfläktar till de gäster som önskar det. Receptionen är bemannad fram till kl. 19.00 varje dag under sommarsäsongen och efter det hänvisas gästerna till restaurangen som är bemannad hela kvällen. I hotellets kommunikation på hemsidan och i bokningskanaler informerar hotellet om vad som finns på rummen – inte om vad som saknas. Hotellet anser att detta är branschstandard.

Hotellet anser inte att de har lovat gästen något annat än det som levererats. Hotellet har därför valt att inte göra någon återbetalning och anser det inte heller motiverat i detta fall.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar mot bakgrund av vad som beskrivs i ärendet att klagomålen framfördes först efter att gästen checkat ut och lämnat hotellet. Hotellet har därför inte fått någon möjlighet att åtgärda eventuella problem. Ansvarsnämnden finner därför att gästen inte har någon rätt till ersättning.

3 §

Återbetalning av straffavgift för brandlarm (ärende nr 8/25)

Hotellet

Gästen med flickvän bodde på hotellet mellan onsdag den 6 augusti och söndag den 10 augusti 2025. På fredagen vid 14-tiden utlöstes brandlarmet på gästernas rum. Receptionisten sprang upp till rummet. Rummet var tomt och utan brand eller tecken på vare sig brand eller rök. Receptionisten återvände till receptionen för att kvittera larmet, men hann inte genomföra detta innan räddningstjänsten var på väg till hotellet. Receptionisten fick många frågor av hotellets gäster och valde att besvara frågorna i stället för att rusa ner till receptionen.

Tillsammans med räddningstjänsten kontrollerades rummet och man letade efter tecken på brand eller rökutveckling. En monterad hårtork i badrummet kontrollerades, men den hade inte varit använd. Därutöver fanns en locktång som var

mycket varm och någon lukt som i räddningstjänstens rapport definierades som spray. Efter att räddningstjänsten återställt larmet och lämnat hotellet återgick gästerna tillbaka in i hotellet, varpå receptionisten tog kontakt med gästen i det aktuella rummet. Under samtalet diskuterades vad som kunde ha utlöst brandlarmet och gästen gav olika svar på detta.

Synligt på alla rum ligger hotellets ordningsregler där det bland annat framgår att hotellet har rätt att kräva ersättning av gästen för falsk brandutryckning. Den 9 augusti informerade receptionen gästerna om att hotellet skulle komma att debitera dem en kostnad på 2 000 kronor för obefogat brandlarm samt att hotellet skulle återkomma med ett slutligt krav när de fått räddningstjänstens faktura. Vid utcheckningen betalade gästen utan några tydliga invändningar. Den 20 augusti fick hotellet en slutfaktura på 12 500 kronor från räddningstjänsten. Ett par dagar senare var hotellet i kontakt med paret som meddelade att de inte tänkte betala resterande del av räddningstjänstens slutfaktura om 10 500 kronor.

Den 25 augusti kontaktades hotellet av gästernas ombud med ett krav på att återbetala de 2 000 kronor som gästen redan har betalat. Hotellet har inga krav på fullföljning av fakturan från räddningstjänsten utställd på hotellet gällande obefogad larmutryckning på totalt 12 500 kronor.

Hotellet önskar att ansvarsnämnden prövar om hotellet har rätt att behålla de 2 000 kronor som gästerna har betalt för det obefogade larmet.

Gästen (via ombud)

Den 8 augusti befann sig gästen med sin flickvän på hotellrummet. Under hela vistelsen, mellan den 6 och 10 augusti, användes locktång och hårspray dagligen.

När brandlarmet gick i gång den 8 augusti begav sig gästerna omedelbart till receptionen. Där fick de instruktion av receptionisten att vänta utanför hotellet. Brandkåren anlände och gick in i byggnaden. En stund senare meddelade brandkåren att det var säkert att återvända in.

Efter att gästerna återvänt till rummet kontaktades de av receptionisten, som undrade vad som utlöst brandlarmet. Då gästerna inte kände till att larmet hade aktiverats i deras rum kunde de inte lämna något svar. Receptionisten informerade om att en rapport skulle upprättas och att receptionisten skulle återkomma, men ingen ytterligare återkoppling gavs under dagen. Någon återkoppling gavs inte heller under lördagen.

Vid utcheckning den 10 augusti meddelade receptionisten att gästerna skulle betala en del av utryckningskostnaden om 2 000 kronor, något som gästerna protesterade mot. Gästerna upplevde situationen som pinsam, då det var fler hotellgäster som väntade på att checka ut och de kände sig utpekade. Gästen betalade då den begärda summan om 2 000 kronor med sitt kontokort, men anser nu att hotellet ska återbetala denna summa.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden anser, utifrån det inkomna underlaget, att det inte är klarlagt varför brandlarmet utlöstes och att gästerna därför inte kan hållas ansvariga för händelsen. Av ärendet framgår också att receptionisten prioriterade att besvara gästernas frågor och därmed inte hann avaktivera larmet, något som inte heller kan läggas gästerna till last. Ansvarsnämnden anser därför att hotellet ska återbetala 2 000 kronor till gästen.

4 § **Ersättning vid personskada (ärende nr 9/25)**

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

5 § **Skadestånd vid personskada (ärende nr 12/25)**

Hotellet

Natten till den 8 september 2025 skedde en olycka på ett hotellrum. Gästen snubblade på tröskeln ut från badrummet och föll in i en kant på en garderob och fick skador i ansiktet, bruten näsa och behövde sy läpp och ögonbryn. Gästen anser att hotellet är skadeståndsskyldigt och vill ha ersättning från hotellets försäkring. Hotellet beklagar självfallet olyckan och har medlidande med gästen. Hotellet har dock inte varit oaktsamt eftersom hotellets rum är byggda enligt Boverkets byggregler, vilket hotellet har kontrollerat med fastighetsägaren. Det är inte heller oaktsamt att ha belysningen kopplat till att man behöver sätta i nyckelkortet för att kunna tända lampor. Hotellet anser att gästen ska söka ersättning från sitt försäkringsbolag för sina omkostnader och inte från hotellets försäkringsbolag. För att visa på sin goda vilja och förståelse för situationen har hotellet valt att återbetala de två nätter gästen tillbringade på sjukhus.

Hotellet yrkar att nämnden prövar om hotellet är skyldigt att ersätta gästens sjukhuskostnader samt övriga omkostnader i samband med olyckan.

Gästen (via ombud)

Gästen drabbades av en mycket allvarlig olycka natten till den 8 september, till följd av att en möbel med vass kant hade placerats framför badrumsdörren. På grund av att belysningen styrdes centralt via ett automatiskt kort, föll gästen och slog huvudet mot den vassa kanten på möbeln, som var felaktigt och farligt placerad. Den felaktiga placeringen av möbeln samt steget till badrummet var orsaken till gästens fall. Gästen fördes med ambulans till sjukhuset där hon behandlades för bruten näsa och fraktur på nässkiljeväggen, fraktur på överkåksbenet och skadad läpp. Efter 36 timmars behandling, skanningar och efter att ha sytts återvände gästen till hotellet, där hon fick mycket lite återkoppling efter denna allvarliga olycka. Gästen vill ha ersättning för sina kostnader. Efter att ha träffat en fransk läkare har det konstaterats att gästen kommer att behöva genomföra ytterligare operationer om ett halvår. Gästen kommer därför även begära framtida ersättning från hotellet.

Ansvarsnämndens avgörande

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar personskada ersätta den uppkomna skadan. Ansvarsnämnden finner inte att det är visat att hotellet har agerat vårdslöst eller på annat sätt orsakat gästens skador. Det finns därför inte grund för att hålla hotellet skadeståndsansvarigt. Hotellet är följaktligen inte skyldigt att betala någon ersättning till gästen.

6 § Missnöje med hotellrum (ärende nr 13/25)

Gästen

Gästen hade bokat tre trebäddsrum utan fönster för tre vuxna och sex barn på hotellet mellan den 25 och 27 juli 2025. Vid bokningstillfället framgick att rummen saknade fönster, men det gavs ingen information om att rummen helt saknade ventilation. Under gästens vistelse var utomhustemperaturen närmare 30 grader, vilket gjorde att rummen var extremt varma och i praktiken obeboeliga under natten. Ett av rummen hade ett litet vädringsfönster, men de övriga två saknade helt möjlighet till luftväxling. Efter den första natten klagade gästen till receptionen och fick till svar att gästen själv kunde köpa fläktar eftersom hotellet inte hade några att låna ut. Vid andra kontakten med receptionen krävde gästen att de skulle få byta rum eller att hotellet skulle tillhandahålla fläktar utan kostnad.

Gästen fick besked att hotellet inte kunde bistå med fläktar och det fanns inte några trebäddsrum lediga. I stället erbjöds gästen tre dubbelrum med fönster som alternativ till de två trebäddsrummen som saknade vädringsfönster eller ventilation. Denna lösning var inte optimal för gästen, då flera av barnen har NPF-diagnoser och inte kan sova ensamma på grund av sina behov, vilket skapade stress och sömnbrist för hela gruppen. Rummen de fick höll inte den standard som de med fog kunnat förvänta sig utifrån bokningen.

Gästen önskar att ansvarsnämnden prövar om hotellet brustit i sin skyldighet att tillhandahålla rum med skälig boendestandard och ventilation samt om hotellet borde ha erbjudit ersättning eller kompensation för de bristande förhållandena. Gästen begär full återbetalning av kostnaden för de två rummen utan fönster, alternativt skälig prisreduktion för vistelsen som nämnden bedömer rimligt.

Hotellet

Det framgick vid bokningen att rummen saknade fönster och rummen bokades därmed till ett rabatterat pris. Ventilation finns i alla hotellrum. I den aktuella hotelldelen kommer inkommande luft upp bakom elementet. Luftströmmen går sedan via en ventil in till toaletten, där den sedan går ut. Det är inget konstigt och finns med på hotellets ritningar över ventilationen, vilka godkändes vid bygglovet. Vidare har hotellet ett dataprogram där hotellet ser temperatur och mängd luften som skickas ut från de olika fläktrummen. Skulle detta avvika från tillämpliga värden, får hotellet larm och åtgärdar felet. Enligt norm byter hotellet filter i fläktarna en gång per år. Hotellet har krav på obligatorisk ventilationskontroll vart tredje år.

Det var en extremt varm sommar och hotellet har förståelse för upplevelsen att det var varmt på rummen då ventilationen ej har någon kyla utan inkommande temperatur är densamma som utomhustemperatur. Det gäller dock alla rum, med eller utan fönster. På plats erbjöds gästen att byta till rum med fönster, trots att hotellet var fullbelagt. Hotellet anser inte att de är skyldigt gästen någon återbetalning.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner, mot bakgrund av vad som framkommit i ärendet, att hotellet inte har brustit i sin skyldighet att tillhandahålla hotellrum med skälig boendestandard och fungerande ventilation. Utredningen ger inte stöd för att ventilationen skulle ha saknats eller varit bristfällig, utan visar i stället att förhållandet berodde på ovanligt varmt väder – något som hotellet inte kan hållas ansvarigt för. Det finns därför inte grund för återbetalning eller någon form av ersättning till gästerna.

7 § Kommande sammanträde beslutades till måndag den **9 februari 2026** klockan 12.00.

8 § Ordförande förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer