

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2026-02-09

Sammanträde i Stockholm

Deltagande:

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér
Jan Kristiansson
Michaël Koch
Agneta Munther

Sekreterare Katarina Alfredsson

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 2 december 2025 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Bokningstvist (ärende nr 10/25)**

Gästen

Den 27 juli 2025 gjorde gästen en bokning i hotellets bokningssystem. Bokningen avsåg ett dubbelrum för fyra nätter i hotellets annex under Almedalsveckan 2026. Priset för rummet var 1 650 kronor per natt och gästen betalade omgående rummet till ett totalt pris om 6 600 kronor. Det bokade rummet var ett rum med hög vandrarhemsstandard. Frukost ingick inte, toalett och dusch fanns i korridoren. Den 24 augusti 2025 fick gästen ett mejl från hotellet där de ensidigt sa upp avtalet.

Gästens uppfattning är att bokningen var bindande. Det fanns inte någon anledning att uppfatta det pris som erbjöds som avvikande eller felaktigt. Särskilt inte mot bakgrund av de priser andra hotell, med högre standard, erbjuder under samma vecka. Enligt gästen fanns i bokningsbekräftelsen ingen information om hotellets rättigheter vid prisfel. Hotellet hävdade att de skulle kunna hyra ut rummet för 10 000 kr per natt. För att acceptera hotellets ensidiga uppsägning av avtalet yrkar gästen ersättning med 2 000 kronor per natt vilket totalt blir 8 000 kronor för de fyra nätter gästen hade bokat samt återbetalning med den summa om 6 600 kronor han betalt för det bokade rummet. Utöver detta yrkar gästen ersättning för arbetskostnad och registreringsbevis med 2 825 kronor samt ränta i enlighet med räntelagen.

Hotellet

Hotellet bestrider att bokningen som gjordes av gästen den 27 juli 2025 är bindande. Hotellet har i vart fall haft rätt att avboka. Bokningen avsåg en vistelse på fyra nätter mellan den 22 och 26 juni 2026, vilket infaller under Alme-

dalsveckan, till ett pris om 1 650 kronor per natt för två personer. Den totala kostnaden uppgick således till 6 600 kronor för fyra nätter. Det korrekta priset för dessa datum är 10 000 kronor per natt, det vill säga totalt 40 000 kronor för fyra nätter. Bokningspriset motsvarade därmed endast 16,5 procent av det ordinarie priset.

Felet berodde på ett tekniskt problem vilket gjorde att bokningssystemet automatiskt hade öppnats för försäljning utan hotellets vetskap. Detta gjorde i sin tur att rummen felaktigt lades ut till ett mycket lägre pris än avsett. Så snart felet upptäcktes, i augusti 2025, kontaktades kunden och informerades om att bokningen dessvärre inte kunde fullföljas. I enlighet med hotellets avbokningspolicy förbehåller sig hotellet rätten att korrigera uppenbara prisfel som orsakats av tekniska problem eller andra fel i bokningssystemet. Om ett bokad pris avviker väsentligt från gällande marknadspris ska kunden kontaktas snarast och erbjudas möjlighet att bekräfta bokningen till korrekt pris eller avboka med full återbetalning. När systemfelet i det här fallet upptäcktes agerade hotellet i enlighet med avbokningspolicy genom att omgående kontakta kunden.

Om avbokningspolicy inte skulle anses tillräcklig grund gäller även 32 § avtalslagen. Enligt hotellet är det allmänt känt att Almedalsveckan är årets mest efterfrågade period för boende. Ett pris på 825 kronor per person och natt för boende är uppenbart orimligt under denna vecka. Även enklare boenden under Almedalsveckan kostar flera tusen kronor per natt. Det är inte heller realistiskt att anta att rabatter eller kampanjer förekommer under denna tid.

Hotellet begär ersättning för rådgivning, administration och telefonsamtal med 16 750 kronor.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att gästen och hotellet har ingått ett bindande avtal avseende rumsbokning. Genom att ensidigt avboka gästens rum har hotellet brutit mot det ingångna avtalet. Hotellet är därmed skyldigt att ersätta den skada som uppkommit för gästen. Utifrån det underlag som föreligger i ärendet anser ansvarsnämnden att det inte är visat att det rört sig om ett för gästen uppenbart felaktigt pris, eller att gästen handlat i ond tro. Det framgår inte heller att gästen vid bokningstillfället fått del av de fullständiga avbokningsvillkoren.

Ansvarsnämnden anser därför att hotellet ska ersätta gästen med yrkade 8 000 kronor. Ersättning för arbetskostnad, registerutdrag eller liknande utgår däremot inte, och inte heller ränta enligt yrkandet. Hotellet har sedan tidigare återbetalat 6 600 kronor för det avbokade rummet. Hotellets motyrkande avslås i sin helhet då det föreligger någon grund för detta.

3 §

Avtalstvist (ärende nr 11/25)

Företaget

Företaget fick en förfrågan från arrangören om att delta vid ett event där företaget skulle sälja mat. Av avtalet framgick bland annat att företaget skulle servera

överenskomna rätter under hela eventet. Gällande betalning framgick att eventet tillhandahöll ett eget eventspecifikt kassasystem, där laddade armband användes av gästerna som betalning. Avräkning på antal "köpta" portioner skulle ske efter avslutat arbetspass och uppvisas till eventansvarig. Vidare framgick av avtalet att verksamheten skulle bedriva försäljning på anvisad plats mellan vissa klockslag en viss dag. Inom dessa tidsintervall ingick iordningsställande innan och avstädning av området efter. Hyresvärderna förbehöll sig rätten att justera uppställningsplats och tider. Hyresgästen skulle hålla foodtrucken öppen när eventet höll öppet.

Några dagar innan eventet fick företaget ett mejl från arrangören med följande innehåll, *"Vill också påminna att ha mycket mat förberedd. Ca 4000 mat skall ut på 7 h fördelat på 6 foodtrucks. Det är nästan 700 portioner per ställe om det är jämfördelat, man bör därför kunna leverera mellan 100-200 portioner i timmen."* I mejlet står det även att företaget ska se till att maten inte tar slut då man har sålt många biljetter och det kommer vara högt tryck.

Mejlet var den riktlinje företaget hade att förhålla sig till när de skulle förbereda sin mat. Företaget hade ingen insyn i hur många biljetter som sålts, vilka som skulle komma eller vilka som skulle ha mat. Efter eventet visade det sig att endast hälften av det beräknade antalet gäster kom och att endast cirka 350 rätter såldes.

Arrangören hävdar att mejlet inte var en beställning utan en rekommendation. Företaget tolkar mejlet som en beställning eftersom de inte hade insyn i hur många besökare som faktiskt skulle komma. Företaget fick endast information från eventföretaget om hur många biljetter som hade sålts.

Företaget yrkar att nämnden går igenom avtalet, det som har hänt och tar ställning till om mejlet ska tolkas som en beställning eller om det bara är en rekommendation.

Arrangören

Företaget bestrider anmälan och vill framhålla följande. Det informationsmejl som skickades till företaget utgjorde inte en beställning, utan enbart information om evenemanget. Syftet med mejlet var att ge en bild av hur många besökare som förväntades och hur mycket mat varje foodtruck potentiellt skulle kunna sälja, om försäljningen fördelades jämnt mellan de sex foodtrucks som deltog. Ingen av övriga fem foodtrucks som medverkade har tolkat informationen som en beställning, utan som en uppmaning att vara förberedda inför möjligheten till en viss försäljningsvolym. Det var således en rekommendation, inte en beställning.

Vidare framgick det tydligt i kontraktet – vilket även framgår av anmälan – att betalning sker genom avräkning baserad på det faktiska antalet sålda portioner efter evenemangets avslutande. Begreppet "avräkning" markerar tydligt att det inte handlar om ett på förhand fastställt antal portioner, utan att ersättningen baseras på faktiskt utfall.

Mot bakgrund av ovanstående anser arrangören att anmälan saknar grund.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att det avtal som ingåtts mellan parterna inte innehåller någon beställning av ett visst antal portioner. Informationen i det aktuella mejlet är enligt ansvarsnämnden inte att betrakta som en bindande beställning avseende ett visst antal garanterade portioner, utan endast information om vad som skulle kunna förväntas vid eventet. Företaget har således inte rätt till någon ytterligare ersättning avseende antalet portioner.

4 §

Skadestånd (ärende nr 14/25)

Gästen

Gästen var bjuden på julbord på restaurangen den 14 december 2022. Under måltiden bet gästen på något hårt som visade sig vara en glasbit. Gästen fick fruktansvärt ont och när smärtan lagt sig något tog gästen glasbiten, gick till köket och visade den för personalen. När smärtan inte upphört efter ett par dagar gick han till tandläkaren som konstaterade att en bit av tanden var skadad och lagade den. Gästen kontaktade restaurangen som i sin tur skulle kontakta sitt försäkringsbolag i frågan. Restaurangen hänvisade också gästen till Visitas ansvarsnämnd.

Smärtan fortsatte och efter flera tandläkarbesök rekommenderade tandläkaren att tanden skulle dras ut varpå gästen remitterades till käkkirurgen. Väntetiden var två år, men han fick en tid ett år senare och operation genomfördes. Trots detta hade gästen fortsatt ont. I oktober 2025 blev smärtan värre. Tandläkaren upptäckte en spricka i tanden intill den tand som opererats bort. Tanden var så pass skadad att den också behövde dras ut. Gästen har bifogat tandläkarjournal där behandlingar och tandstatus framgår.

Gästen har haft problem, smärta och nedsatt tuggförmåga i nästan tre år till följd av glasbiten i maten. Skadan har lett till att två tänder dragits ut. Händelsen har inneburit långvarig smärta, oro, upprepade behandlingar och en påtaglig försämring av gästens vardag och livskvalitet. Gästen begär därmed en samlad ersättning på 43 000 kronor, fördelat enligt följande, sveda och värk 15 000 kronor, bestående men 20 000 kronor, övriga besvär och påfrestningar 5 000 kronor och förlorad arbetstid 3 000 kronor. Gästen har abonnemangstandvård och har därför inte haft några direkta kostnader mer än månadsavgiften för abonnemanget.

Restaurangen

Restaurangen anser att det är orimligt av gästen att komma med det framställda yrkandet så många år efter skadan.

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 visa upp det föremål som påstås ha orsakat skadan samt så snart som möjligt uppsöka tandläkare för att få en eventuell skada konstaterad.

Ansvarsnämnden bedömer att det är klarlagt att gästen skadades av ett främmande föremål i maten, nämligen en glasbit. Gästen anmälde händelsen till restaurangpersonalen och uppsökte tandläkare kort efter skadetillfället. Ansvarsnämnden anser därför att gästen har rätt till ersättning. Med tanke på den långa tid som gått sedan skadan inträffade och utifrån vad som framgår av tandläkarjournalen bedömer nämnden dock att restaurangen inte kan hållas ansvarig för gästens samtliga tandbesvär. Ansvarsnämnden anser att en skälig total ersättning till gästen är 5 000 kronor för sveda och värk.

5 § **Ersättning vid stöld (ärende nr 15/25)**

Gästen

På morgonen den 16 augusti befann sig gästen i hotellets frukostmatsal. Gästen hade sin ryggsäck hängande på stolen där hon satt och ryggsäcken lämnades aldrig obebvakad. I ryggsäcken fanns både hennes och hennes partners plånböcker, kredit-/betalkort, körkort, nationella ID-handlingar och andra värdefulla personliga tillhörigheter.

Stölden rapporterades omedelbart till hotellets personal. Gästen och hennes partner påverkades mycket starkt av händelsen, de är äldre, de talar inte engelska och blev lämnade utan kontanter eller kreditkort i ett främmande land. De behövde dessutom ägna tid åt polisanmälan, telefonsamtal med banker för att spärra kort och tid för att skaffa fram nya kort och dokument. Gästen blev frustrerade över bristen på ansvarstagande och omtanke i hanteringen av situationen och upplevde att personalen förringade allvaret i det inträffade. Som kompensation för det inträffade erbjöds gästen endast gratis kaffe eller alkoholfria drycker. Det uppskattade materiella värdet av de stulna föremålen är 10 000 kronor, men det känslomässiga lidandet är betydligt större än det materiella värdet. Gästen anser att hotellet har agerat vårdslöst och inte gett tillräckligt stöd eller kompensation med anledning av det inträffade.

Hotellet

Hotellet beklagar att gästen upplevt obehag i samband med vistelsen och att situationen uppfattats som bristfälligt hanterad.

Hotellet vill samtidigt framhålla att hotellet inte har något juridiskt ansvar för personliga tillhörigheter som inte lämnats i hotellets uttryckliga vård, i enlighet med gällande svensk lagstiftning och branschpraxis. Hotellet har dock väl etablerade rutiner för att bistå gäster vid denna typ av händelser: personal på plats kontaktar ansvarig chef, gästerna får hjälp med att kontakta polis och försäkringsbolag, kamerasytem kontrolleras och händelsen dokumenteras internt. Alla dessa steg följdes i detta fall. Hotellet motsätter sig bestämt uppfattningen att personalen skulle ha uppträtt nonchalant eller diskriminerande.

Den 16 augusti vid cirka 08.30 rapporterade gästen att en ryggsäck stulits i frukostmatsalen. Tjänstgörande chef tog omedelbart kontakt med gästen, dokumenterade händelsen och erbjöd hjälp med att kontakta polisen. Gästen informerades om att hotellet inte kan ersätta egendom som försvinner i allmänna utrymmen, men att hotellet naturligtvis bistår med allt praktiskt stöd. Gästerna

uppmannades att göra en polisanmälan, vilket också genomfördes samma dag. Hotelllets kamerasytem granskades av ansvarig chef, men tyvärr kunde ingen tydlig händelse eller gärningsperson identifieras på materialet. Som en gest av omtanke erbjöds gästerna en kompensation i form av fri dryck, vilket de vid tillfället tackade nej till.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner att hotellet inte kan hållas skadeståndsskyldigt för den inträffade stölden. Ett hotell kan inte anses ansvara för gästernas personliga tillhörigheter om hotellet inte har åtagit sig att ta hand om dem och förvara dem. Gästens yrkande avslås därför.

6 § **Missnöje med hotellrum (ärende nr 16/25)**

Gästernas föräldrar

De klagandes döttrar bodde på hotellet mellan den 27 och 29 oktober. Redan första dagen upptäcktes silverfiskar på många ställen i badrummet så som i handfatet och duschen. Gästerna ville såklart inte bo kvar i rummet och föräldrarna kontaktade direkt hotellet. På grund av att hotellet var fullbelagt kunde de inte erbjuda ett nytt rum.

Föräldrarna har varit i kontakt med hotellet ett flertal gånger för att få kompensation. Hotellet har inte varit tillmötesgående överhuvudtaget. Föräldrarna anser att det är helt fel att de ska betala lika mycket som för ett rum i standardskick.

Av bokningsbekräftelsen framgår att ett rum bokats två nätter för en person. Kostnaden var 2 390 kronor totalt.

Hotellet

Hotellet förstår att småkryp som silverfiskar kan upplevas obehagliga, och de beklagar att detta påverkade vistelsen. Silverfiskar är tyvärr en del av den naturliga faunan i Sverige och kan förekomma även i välstädade och välskötta miljöer. I och med detta betraktas deras närvaro inte som grund för ekonomisk kompensation, även om hotellet självklart gör sitt bästa för att minimera förekomsten genom regelbundna kontroller och åtgärder.

När hotellet informerades erbjöd de omgående extra städning av rummet samma kväll, då hotellet var fullbokat och de tyvärr inte kunde erbjuda ett rumsbyte direkt. Gästerna tackades nej till detta erbjudande. Hotellet erbjöd även rumsbyte nästföljande natt, men enligt hotellets anteckningar kom ingen förbi receptionen för att genomföra bytet. Inte heller valde gästerna att avbryta bokningen och checka ut tidigare för att ta in på ett annat boende, vilket varit möjligt med återbetalning av kommande natt enligt gällande avbokningsregler.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden finner, mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet, att den påtalade bristen i boendet inte är av sådan omfattning att förutsättning för kompensation kan anses föreligga. Det kan vidare konstateras att hotellet erbjöd

gästerna flera alternativa lösningar i syfte att avhjälpa de upplevda bristerna. Dessa erbjudanden avböjdes av gästerna. Mot denna bakgrund saknas grund för att bifalla gästernas begäran om kompensation.

7 §

Brist i bokning (ärende nr 17/25)

Gästerna

Den 30 april besökte en av gästerna receptionen på campingen och talade med receptionen om förutsättningar för en framtida bokning. Gästens enda fråga rörde barnklubben och hoppborgen eftersom gästerna vill ge sina barn en vecka med aktiviteter. Gästen fick till svar att dessa var öppna hela sommaren. Gästen nämnde att hon och en annan familj övervägde att boka första veckan i augusti, vilket inte skulle vara något problem. Innan familjerna i slutet av juni bokade kontaktade gästen åter campingen och frågade om barnklubben och om den var öppen första veckan i augusti. Gästen fick till svar att den skulle vara öppen. Familjerna kontrollerade även hemsidan och ingen information fanns om barnklubbens eventuella stängning.

Campingen bokades från den 4 till den 10 augusti. Efter att de checkat in fick de veta att barnklubben endast var öppen under veckorna 28 till 31 och således hade stängt två dagar tidigare. Gästerna kontaktade då receptionen och berättade om informationen de tidigare fått, personalen beklagade att det hade blivit ett missförstånd. Gästerna hade bokat och betalat för en camping med öppen barnklubb men fick inte denna service. Under vistelsen efterfrågade gästerna kompensation vid ett flertal tillfällen, men var inte nöjda med de förslag på kompensation som campingen erbjöd.

Gästerna yrkar 2 300 kronor per familj. Cirka 1 800 kronor är prisskillnad mellan ställplats och campingplats, och 500 konor avser den tid gästerna förlorat av sin semester och var tvungna att bråka med campingen.

Campingen

När gästerna besökte campingen i april informerade campingen om att barnklubben var öppen fram till och med den första veckan i augusti. Samma information gavs när gästen hörde av sig igen i juni. Trots detta valde gästerna att boka sin vistelse under den andra veckan i augusti, alltså efter den period då barnklubben var planerad att vara öppen. Vid incheckningen bekräftade campingen samma sak vilket stämde helt överens med vad campingen tidigare hade informerat om. På hemsidan hade campingen inte angett exakta tidsintervaller för barnklubben, eftersom de hoppades på fint väder och möjligheten att eventuellt förlänga perioden.

Campingen vill betona att barnklubben inte ingår i priset för campingtomten under den bokade perioden. Det gästerna har bokat och betalat för är boendet, tomtens yta, möjlighet till förtält, tillgång till servicehus, el och våra gemensamma faciliteter. Trots att gästerna fick korrekt information vid flera tillfällen valde campingen att göra sitt bästa för att möta dem när de uttryckte besvikelse. Campingen erbjöd därför flera lösningar. De öppnade hoppborgen särskilt för deras barn, de tog fram pysselmaterial och ordnade en skattjakt, de bjöd familjerna på en spakväll, en aktivitet som även barnen kunde delta i. De erbjöd 10 procent rabatt vid nästkommande bokning, de

gjorde undantag från bokningsreglerna och erbjöd dem möjlighet att checka ut med full återbetalning. De kontrollerade även alternativa boenden i området, och såg att en närliggande camping hade barnklubben öppen under gästerna vistelse. Gästerna valde dock att tacka nej till detta och att stanna kvar, medvetna om att barnklubben inte skulle vara öppen under deras bokade vecka.

Under sin vistelse har gästerna använt sin campingtomt och campingens faciliteter på samma sätt som andra gäster, inklusive förtält, el, servicehus, hoppborg med mera. Prisskillnaden mellan en campingtomt och en ställplats baseras på tomtstorlek och möjligheten att exempelvis ha förtält. En ställplats är betydligt mindre och har inte plats för detta, medan en campingtomt är större och rymmer både husvagn och förtält, vilket gästerna också utnyttjat under sin vistelse. Prisskillnaden baseras inte på tillgång till barnklubb eller aktiviteter.

Mot bakgrund av ovanstående motsätter sig campingen att betala ekonomisk ersättning.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att ord står mot ord beträffande barnklubbens öppettider och att gästerna missförstått campingen. Campingen har dessutom erbjudit gästerna en rad alternativa lösningar vilka gästerna avböjt. Ansvarsnämnden finner inte att det föreligger grund för någon form av ersättning till gästerna.

8 §

Allergi (ärende nr 18/25)

Gästen

Gästen fick ett hamburgerbröd bakat på gluten, trots att hon hade försäkrat sig om att hon hade beställt glutenfritt hamburgerbröd. Gästen var sjuk under hela helgen och kunde inte gå på den inplanerade konserten hon var på väg till. I stället behövde hon åka direkt till ett kvällsöppet apotek för att köpa kolsuspension för att förhindra att glutenproteinet skulle spridas.

Gästen yrkar ersättning för skadan med 4 000 kronor, konsertbiljett 330 kronor, läkemedel 179 kronor och bränslekostnad 260 kronor.

Restaurangen

Den aktuella händelsen anmäldes initialt av gästen direkt till kommunen. Med anledning av detta ställde kommunen frågor till restaurangen om bland annat rutiner kring hantering av glutenfritt och allergener. Därefter genomförde kommunen ett platsbesök hos restaurangen för att granska rutinerna. Detta besök resulterade i ett godkännande utan anmärkningar.

Restaurangen bedömer situationen som ett enskilt misstag där den mänskliga faktorn spelat in. Gästen beställde initialt vanligt bröd och återkom därefter till kassan för att ändra beställningen till glutenfritt bröd. Det är i detta skede som kommunikationen dessvärre brustit från restaurangens sida, vilket restaurangen naturligtvis beklagar. Restaurangen vill understryka att de har väl etablerade rutiner för hantering av

glutenfri mat, allergener och olika typer av allergier, och att dessa rutiner har setts över i samband med händelsen.

Restaurangchefen kompenserade gästen genom återbetalning av maten, vilket skedde på plats i samband med händelsen. Sammanfattningsvis är händelsen mycket beklaglig, den har tagits på största allvar, gästen har kompenserats och restaurangens rutiner har granskats och godkänts av ansvarig tillsynsmyndighet.

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. Det åligger den skadelidande att visa att skadan förorsakats av en viss produkt.

Mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet konstaterar ansvarsnämnden att restaurangen har goda rutiner för hantering av allergener, och att det i detta fall skett ett misstag. Av underlaget framgår vidare att gästen drabbats av en allergisk reaktion och därför har rätt till kompensation för sina utlägg i samband med händelsen med 769 kronor samt för sveda och värk med 1 000 kronor. Restaurangen ska således ersätta gästen med 1 769 kronor.

9 § Bokningstvist (ärende nr 19/25)

Medlemmen har återkallat ärendet. Ansvarsnämnden avskriver därför ärendet.

10 § Skadestånd (ärende nr 1/26)

Gästen

Den 4 september 2025 flög gästen och sambon till Sverige. När de landat vid lunchtid gick de in på restaurangen innan de hämtade ut sin hyrbil.

De lämnade restaurangen genom dörrarna som vetter ut mot biluthyrningen på andra sidan vägen. Utanför dörrarna har restaurangen ett trädäck med ett högt steg på cirka en decimeter ner till trottoaren. När gästen steg ut vinglade hon till då hennes högra fot halkade på grund av en lös ändbräda på trädäcket. För att inte ramla satte hon ner väster fot på trottoaren nedanför och fotleden bröts på tre ställen. Det fanns ingen markering som visade att det var ett steg där. Gästen anser att restaurangen brustit i sitt underhåll av trädäcket. Hon är inte överviktig, hade ingen tung resväska och hade inte druckit alkohol. Det var soligt väder, torrt och ljusst.

Gästen kördes med ambulans till sjukhuset där hon opererades, en metallplatta och tolv skruvar sattes in i fotleden. Hon har två stora ärr som inte kommer försvinna. Hon blev inledningsvis sjukskriven i fyra till sex månader. Hon vet inte om hon kommer kunna återgå till arbetet eftersom hon arbetar med små barn och det krävs att hon sitter på golvet samt bär barnen. Det inträffade påverkar även bilkörning och fritidsaktiviteter.

Gästen yrkar ersättning med 9 928,44 kronor för sjukvård, hotell, bilhyra och flygbiljetter.

Restaurangen

Verksamheten vill framhålla att de djupt beklagar det inträffade. De har full förståelse för att händelsen medfört betydande smärta, besvär och konsekvenser för gästen.

När information om incidenten kom till verksamheten genomfördes i enlighet med interna rutiner för hantering av personskador och tillbud, omgående en grundlig intern utredning. Utredningens syfte var att klarlägga de faktiska omständigheterna kring händelsen samt att bedöma om någon brist eller försummelse kunde anses föreligga från verksamhetens sida.

Trädäcket uppfördes år 2014 av fackmannamässig entreprenör och i enlighet med godkänt bygglov. Nivåskillnaden mellan trädäck och angränsande trottoar är permanent och utgör en normal del av miljön. Den är tydligt synlig genom en klar material- och färgkontrast mellan trädäck och trottoar, fri och öppen passage utan skymmande utformning och tydlig restaurangskylt vid nivåskillnaden mellan trottoar och trädäck. Utredningen har inte visat på någon avvikelser från gällande byggregler eller vedertagen branschpraxis avseende utformning, markering eller placering av nivåskillnaden.

Uteserveringen har varit i drift sedan 2014 i en miljö med mycket hög genomströmning av gäster. Under denna period har inga tidigare incidenter eller tillbud relaterade till nivåskillnaden rapporterats. Den långvariga och skadefria användningen talar emot att konstruktionen i sig utgör en säkerhetsbrist. Vid teknisk kontroll efter händelsen konstaterades att ett vertikalt ändstycke i trädäckets avslutning uppvisade viss rörelse. Utredningen har visat att ändstycket är vertikalt placerat och att det inte utgör gångyta, steg eller bärande konstruktion. Mot bakgrund av ändstyckets placering och funktion görs bedömningen att det saknas ett sannolikt orsakssamband mellan ändstyckets skick och den inträffade olyckan. Någon vårdslöshet eller försummelse har inte kunnat konstateras, och det har inte visats något kausalt samband mellan identifierade tekniska förhållanden och olyckan.

Mot denna bakgrund anser verksamheten att ersättningsanspråk inte kan riktas mot verksamheten.

Ansvarsnämndens avgörande

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligt eller av vårdslöshet vållar personskada ersätta den uppkomna skadan. Ansvarsnämnden finner inte att det är visat att restaurangen har agerat vårdslöst eller på annat sätt orsakat gästens skador. Händelsen är att betrakta som en ren olyckshändelse och det finns därför inte grund för att hålla restaurangen skadeståndsansvarig. Restaurangen är följaktligen inte skyldigt att betala någon ersättning till gästen.

11 § Kommande sammanträde beslutades till onsdag den **27 maj 2026** klockan 12.00.

12 § Ordförande förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer