

VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2026-05-27

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 9 februari 2026 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Tandskada (ärende nr 20/25)**

Gästen

Vid ett lunchbesök på restaurangen i Östersund den 21 november 2025 bet gästen sönder en kindtand på ett benliknande föremål som fanns i ryggbiffen. Gästen gick direkt och visade kocken benbiten och berättade att han hade spräckt en tand genom att tugga på benbiten. Enligt kocken skulle köttet vara garanterat ben- och broskfritt. Gästen bestämde sig för att omgående söka tandläkarvård och sedan klaga till restaurangen via mejl. Enligt tandläkaren gick tanden inte att rädda då den spruckit hela vägen ner i roten. Tandläkaren bedömde att gästen behövde vänta sex månader innan de kan diskutera vilka lösningar som fanns framåt. Detta för att käkben och mjukdelar skulle läka ihop ordentligt. Av de bifogade underlaget från tandläkaren framgår att gästen betalt 578 kronor för undersökning, 98 kronor för röntgen och 1 820 kronor för extraktion det vill säga totalt 2 496 kronor.

Gästen vill veta om han kan få ersättning för erforderliga tandvårdskostnader för att återställa tanden i samma funktion som innan tandskadan. Detta för att kunna avgöra vilka åtgärder som kommer kunna bli aktuella. Om detta inte beviljas yrkar gästen ersättning för kostnad för extraktion, men, sveda och värk samt för att fortsätta vara tandlös. Gästen uppskattar egenavgift efter högkostnadsskydd till 20 000 kronor och den faktiska kostnaden för akutbesök och återbesök till 3 100 kronor det vill säga totalt 23 100 kronor.

Restaurangen

Restaurangen beklagar att gästen skadat sin tand i samband med måltiden. Samtidigt vill restaurangen tydliggöra att de motsätter sig kravet på att ersätta gästens

tandläkarkostnader. Att bita sönder en tand på en köttbit är en olycklig händelse som i sig inte innebär att något fel har begåtts i restaurangens hantering, tillagning eller råvaruhantering. Kött är en naturlig produkt som kan innehålla hårdare partier, och det ligger i sakens natur att det förekommer variationer i struktur och konsistens. Restaurangen har följt gällande rutiner för inköp, hantering och tillagning, och de har också gått igenom händelsen internt. Det finns inget som tyder på bristande omsorg eller oaktsamhet från restaurangens sida. För att ett ersättningsansvar ska föreligga krävs att skadan har uppkommit till följd av fel eller försummelse från verksamhetens sida, vilket restaurangen inte kan se har varit fallet här. Mot denna bakgrund anser restaurangen inte att det finns rättslig grund för att ersätta tandläkarkostnaderna.

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 det klarlagt att gästens tand skadats av ett främmande föremål i maten, nämligen en benbit. Gästen anmälde händelsen till restaurangpersonalen och uppsökte tandläkare kort efter skadetillfället. Ansvarsnämnden anser därför att gästen har rätt till ersättning för de faktiska kostnader som styrkts genom bifogat underlag, det vill säga 2 496 kronor. Vidare bedömer ansvarsnämnden att gästen har rätt till ersättning för de nödvändiga och faktiska kostnader som behandlande tandläkare anser krävs för att åtgärda den aktuella skadan.

3 §

Avbokningstvist (ärende nr 2/26)

Restaurangen

Den 21 oktober 2025 gjorde företaget en bokning för elva gäster avseende julbord den 12 december. Bokningen gjordes per mejl och restaurangen la den 22 oktober in bokningen i bokningssystemet BokaBord eftersom det endast går att boka on-line för max åtta gäster. Företaget fick en bekräftelse på mejl från restaurangen och en automatiserad bekräftelse från BokaBord. Sällskapet kom inte till restaurangen i enlighet med bokningen varför restaurangen mejlade och undrade varför sällskapet uteblev. Restaurangen hade en fullbokad sittning där de hade behövt tacka nej till många sällskap.

Den 15 december svarade företaget att de hade gjort en avbokning via mejl till BokaBord den 7 november. Företaget hade däremot inte mejlat restaurangen om detta. Det går inte att göra en avbokning via mejl i det aktuella bokningssystem. Vid försöket till avbokning fick företaget ett automatiserat svar från systemet där det framgick att mejlet inte hade någon mottagare och att de skulle kontakta restaurangen följt av de kontaktuppgifter som företaget sedan tidigare fått under mejlväxlingen med restaurangen. Företagets försök till avbokning genomfördes således inte och kom därför inte heller till restaurangens kännedom. Restaurangen har skickat en

faktura på 15 345 kronor för det uteblivna julbordet, men företaget vägrar att betala den.

Restaurangen yrkar att ansvarsnämnden prövar om företaget kan anses ha gjort en korrekt avbokning trots att svarsmejllet från BokaBord tydligt angav att deras avbokningsmejl inte hade någon mottagare.

Företaget

Företaget anser inte att de handlat fel då det brister i informationen hur en avbokning ska ske. De anser att de bokat av julbordet korrekt och hänvisar till mejlet till BokaBord den 7 november där det skrev "Vi behöver tyvärr boka av det här julbordet".

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att företaget gjort en bindande bokning av julbord. Mot bakgrund av det underlag som kommit in i ärendet finner ansvarsnämnden att det tydligt framgått hur en avbokning skulle genomföras och att företaget inte genomfört avbokningen på detta sätt. Ansvarsnämnden beaktar även att företaget och restaurangen haft flera kontakter via mejl innan avbokningen och att företaget då tillskrivit restaurangen direkt på deras mejladress. Företaget har alltså redan i samband med bokningen väl känt till restaurangens kontaktuppgifter.

Ansvarsnämnden anser därför att företaget ska betala den faktura restaurangen skickat till företaget.

4 §

Missnöje med hotellvistelse (ärende nr 3/26)

Gästen

Gästen är missnöjd med sin vistelse på hotellet. Det var fullskaligt kaos i spa-avdelningen, en plats som hotellet beskriver är till för relax och återhämtning.

Utöver detta var boendet äckligt, med insekter och bristande städning. Nivån motsvarade inte den kostnad gästen betalade för vistelsen, 4 000 kronor. Den service gästen fått från hotellet har varit oroligt dåligt då det tagit dem flera veckor att svara på mejlen. Gästen ville ha pengarna tillbaka för vistelsen.

Hotellet

Gästen hade bokat ett paket med julbord och boende i ett av semesterhusen den 13 till 14 december 2025. Gästen hade aviserat att hon önskade byta till ett rum på hotellet om det blev ledigt. Tyvärr blev inget hotellrum ledigt varför hon inte kunde byta boende. Även vid incheckningen frågade gästen om hon kunde byta boende, men det var fortsatt fullbokat.

Efter vistelsen har gästen skrivit och klagat på att boendet var dåligt städat samt att det var högljutt och stökigt i spa-avdelningen. När det gäller spa-avdelningen vill hotellet förtydliga att det är barntid fram till klockan 17.00, vilket ibland kan innebära en högre ljudnivå, trots att hotellets personal gör vad de kan för att hålla en lugn och trivsamt miljö. Den aktuella lördagen hade hotellet 86 boendegäster, och ingen annan

gäst har framfört klagomål om stök eller kaos i spa-avdelningen. Efter incheckningen kom gästen inte tillbaka till receptionen och påtalade att boendet var dåligt städat. Hotellet önskar att gästen hade påtalat detta på plats så de direkt hade kunnat åtgärda problemet.

Hotellet beklagar att gästen haft en dålig upplevelse och har erbjudit gästen ett presentkort på 800 kronor vilket gästen inte accepterat. Hotellet vill fortsatt gärna erbjuda gästen att komma tillbaka och bjuder henne och hennes sambo på en ny vistelse.

Ansvarsnämndens avgörande

Ansvarsnämnden konstaterar att klagomålen framförts först efter att gästen checkat ut och lämnat hotellet. Hotellet har därför inte fått någon möjlighet att åtgärda eventuella problem. Att det är stökigt i spa-avdelningen under den tid som är barntid kan inte anses utgöra ett sådant fel som berättigar till återbetalning av vistelsen. Ansvarsnämnden finner därför att gästen inte har någon rätt till återbetalning av vistelsen. Hotellet har erbjudit gästen en ny vistelse vilket står gästen fritt att utnyttja efter överenskommelse med hotellet.

- 5 § Kommande sammanträde beslutades till måndag den **5 oktober 2026** klockan 12.00 och onsdag den **2 december 2026** klockan 16.00.
- 6 § Ordförande förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet

Justeras

Katarina Alfredsson

Tom Beyer