VISITA
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL
2026-10-05

Sammanträde i Stockholm

Deltagande:

Ordförande Tom Beyer

Ledamöter Eva Dunér
Agneta Munther
Jonas Siljhammar

Sekreterare Katarina Alfredsson

1 § Ansvarsnämnden **beslöt** att godkänna protokollet från den 27 maj 2026 och att lägga detta till handlingarna.

2 § **Personskada (ärende nr 4/26)**

Gästen
Den 29 januari 2026 skulle gästen och hennes man checka in på hotellet för två nätters vistelse. Gästerna anlände till hotellet klockan 19.00, när det var mörkt ute. Efter att ha stannat till med bilen utanför hotellet gick gästen mot hotellets entré med bagaget och kolliderade då med ett glasparti vid entrén. Gästen ramlade omkull och ådrog sig skador på näsa, vänster armbåge samt svanskota och bäcken. Skadorna medförde smärta, rodnad och svullnad på näsa och armbåge samt svåra smärtor i svanskota och bäcken, särskilt vid lägesförändringar.

Gästens uppfattning är att kontrastmarkeringen på glaspartierna var ytterst bristfällig. Gästen är 165 cm lång och kontrastmarkeringen nådde henne ungefär i hakhöjd. Gästen hänvisar till att det enligt Boverket krävs en ljushetskontrast på 0,4 NCF (Natural Color System) mellan kontrastmarkeringen och den omgivande ytan. Markeringarna ska avvika från bakgrunden. De ska placeras så att de är synliga för personer i rörelse, både för gående och sittande personer. Enligt staden gäller att glasytor ska markeras i två höjder: en för stående och en för sittande och barn. Markeringen ska ha en god ljushetskontrast mot bakgrunden och vara minst 75 mm hög. Stora glaspartier ska markeras så att de tydligt uppfattas.

Händelsen medförde att besöket i staden inte kunde fullföljas enligt plan. På grund av de skador och den smärta som gästen ådrog sig vid fallet valde gästerna att avbryta vistelsen och återvända hem, eftersom de planerade aktiviteterna inte kunde genomföras.

Gästen har som goodwill fått ett presentkort på en hotellövernattning för två personer, men anser inte att detta motsvarar en rimlig ersättning. Gästen har i sin kommunikation med hotellet önskat att som kompensation få bli Guld- eller Platinumkund på livstid, något som hotellet inte kunnat bevilja. Om detta inte är möjligt yrkar gästen en rimlig kompensation, utöver presentkortet, med hänvisning till händelsen allvar och dess följdverkningar.

Hotellet
Med anledning av den aktuella händelsen har en gemensam bedömning genomförts på plats tillsammans med hyresvärden. Glaspartiet var vid tillfället markerat med silvergrå fyrkanter om 7x7 cm i ögonhöjd. Med beaktande av dessa markeringar samt de svarta pelarna, skyltningen med texten "Smoke Free" och växterna vid entrén anser hotellet att händelsen var mycket olycklig, men att den inte kan tillskrivas brister i hotellets säkerhet eller rutiner.

Hotellet tar dock gästens upplevelse på största allvar. Som en direkt följd av gästens återkoppling har hotellet förstärkt markeringarna på glaspartierna. Detta för att säkerställa att synligheten är optimal även under kvällstid och för att undvika att liknande incidenter inträffar i framtiden.

Hotellet har full förståelse för att gästernas vistelse inte blev som planerat, och hotellet har därför erbjudit skälig kompensation i form av gratis vistelse på valfritt hotell i samma kedja samt erbjudit assistans i kontakten med försäkringsbolag för eventuellt efterarbete. Gästen tog emot denna kompensation.

Hotellet och gästen har inte kunnat nå en överenskommelse gällande kompensationens form. Gästen har vid upprepade tillfällen drivit kravet att bli kompenserad med Guld- eller Platinummedlemskap på livstid hos hotellet. Hotellet har tydligt förklarat att detta inte är en form av kompensation som hotellet tillämpar eller kan tillmötesgå.

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. Händelsen är att betrakta som en ren olyckshändelse och det finns därför inte grund för att hålla hotellet skadeståndsansvarig. Gästens ersättningsanspråk ska således lämnas utan bifall.

3 § **Personskada** (ä**rende nr 5/26)**

Gästen
Gästen råkade ut för en olycka på nattklubben den 30 augusti 2025. Olyckan inträffade till följd av en allvarlig säkerhetsbrist i lokalen då en del av räcket ner mot dansgolvet saknades, trots att räcke fanns runt övriga delar av området. Nivåskillnaden var cirka 50 cm. Gästen föll ner mot dansgolvet och slog i ryggen i samband med fallet. Ambulans tillkallades och gästen fördes till sjukhus, där det konstaterades att gästen ådragit sig frakturer i ländryggen. I samband med olyckan

krossades även gästens glasögon. Gästen har behövt använda ryggställning i över tre månader. I juni 2026 var gästen fortfarande sjukskriven och hade daglig smärta och värk. Det är i dagsläget oklart om gästen kommer att bli fullt återställd.

Gästen begär att ansvarsnämnden prövar frågan om nattklubbens ansvar i ärendet. Därutöver begär gästen ersättning för kostnader och skador hänförliga till medicinsk behandling, sjukhusvård, rehabilitering, läkarbesök, resor, parkering, trängselskatt, glasögon, lönebortfall, sveda och värk samt eventuella bestående men. Det sammanlagda ersättningskravet uppgår till 198 000 kronor.

Nattklubben
Nattklubben beklagar att gästen skadades i samband med besöket och har full förståelse för att händelsen varit påfrestande för gästen. Nattklubben delar dock inte gästens beskrivning av händelseförloppet och anser inte att det finns grund för de slutsatser som gästen drar avseende nattklubbens ansvar.

Gästen gör gällande att olyckan orsakats av en säkerhetsbrist genom att en del av ett räcke skulle ha saknats. Denna beskrivning är inte korrekt. Den aktuella delen av lokalen har varit utformad på samma sätt under lång tid och något räcke har inte tagits bort. Verksamheten har bedrivits i 36 år. Under denna tid har ingen liknande olycka inträffat på den aktuella platsen. Detta talar för att lokalens utformning inte innebär någon säkerhetsrisk för gästerna. Platsen är inte avsedd att användas som passage mellan de två nivåerna i lokalen och är därför inte utformad som en trappa eller gångväg. Av denna anledning finns inte heller några trappsteg eller ledstänger. Nivåskillnaden mellan de två golvnivåerna uppgår till cirka 60 cm.

Nattklubben vill framhålla att gästens beskrivning av händelseförloppet skiljer sig från de iakttagelser som gjordes av tjänstgörande personal. Enligt personalens samstämmiga uppgifter försökte gästen ta sig upp från dansgolvet till den övre nivån via den aktuella delen av avgränsningen, trots att detta inte är en avsedd gångväg eller passage. I samband med detta tappade gästen balansen och föll bakåt. Personalens uppfattning är således inte att gästen föll när hon gick ned från den övre nivån, vilket anmälaren gör gällande, utan att hon föll i samband med ett försök att ta sig upp på en plats som inte är avsedd för passage.

Nattklubben bestrider att bolaget har agerat vårdslöst, varit oaktsamt eller på annat sätt orsakat den inträffade olyckan. Bolaget bestrider därför gästens ersättningsyrkande i dess helhet.

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 nattklubben 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 nattklubben skadeståndsansvarig. Gästens ersättningsanspråk ska således lämnas utan bifall.

4 § **Missnöje med service (ärende nr 6/26)**

Gästen
Gästen hade en mycket obehaglig upplevelse i samband med en vistelse på hotellet natten mellan den 19 och 20 december 2025. Den 1 januari 2026 skrev gästen till hotellet för att framföra ett klagomål avseende vistelsen på hotellet. Gästernas bokning omfattade middagsbuffé, övernattning och frukostbuffé.

Vid cirka klockan 03.00 på natten blev gästens make plötsligt akut sjuk och föll ihop på badrumsgolvet. Gästen vaknade av ljudet och fann maken medvetslös. När maken återfick medvetandet stod det klart att han var i mycket dåligt skick och hade svimmat. Gästen begav sig omedelbart till receptionen för att söka hjälp, men receptionen var obemannad, låst och nedsläckt. Gästen försökte då själv kontakta larmcentralen, men på grund av mycket dålig mobiltäckning inne på hotellet gick det inte att ringa ut. Inte heller fungerade det nödnummer som var anslaget i receptionen. Gästen sprang därefter upprepade gånger mellan hotellrummet och receptionen samtidigt som hon försökte säkerställa att maken förblev vid medvetande. Till slut lyckades gästen väcka sina vänner genom att ihärdigt knacka på deras dörr, varefter de kunde bistå med hjälp.

Först omkring klockan 05.00 träffade gästen på personal som hade anlänt för att påbörja arbetet i köket. Med deras hjälp kunde ambulans tillkallas. Ambulansen anlände omkring klockan 07.00, eftersom gästens make inte bedömdes befinna sig i omedelbar livsfara. På sjukhuset undersöktes gästens make, varvid vårdpersonalen konstaterade att han hade drabbats av matförgiftning. Detta hade lett till ett kraftigt blodtrycksfall och efterföljande kollaps. I samband med fallet slog han huvudet i duschkabinen, vilket resulterade i en tandskada och omfattande ansiktsskador.

Gästen yrkar full återbetalning av vistelsen samt ytterligare ersättning som motsvarar händelsens allvar och den brist på säkerhet och stöd som gästerna upplevde.

Hotellet
Hotellet beklagar att gästens make blev sjuk under vistelsen.

Samtliga gäster informeras vid ankomst om att hotellet inte är bemannat under nattetid. Att kontakta 112 kräver ingen operatör eller reception eftersom detta är ett nationellt nödnummer som kan ringas direkt. Gästen reste tillsammans med två bekanta som bodde i rummet intill. Hotellet har ingen information om varför dessa personer inte kontaktades för assistans i den aktuella situationen.

När hotellets personal anlände tidigt på morgonen mötte de gästens hustru, som då hade sökt information om nödnumret 112 via AI. Hon bad om hjälp att kontakta ambulans, vilket personalen omedelbart bistod med. Under väntetiden hade personalen löpande kontakt med ambulanssjukvården och vidarebefordrade den information som efterfrågades. Ambulansen anlände cirka en timme efter att larmet hade inkommit. Vid ambulansens ankomst hade mannen återfått viss styrka. Mannen transporterades därefter till sjukhus för vidare vård.

Ansvarsnämndens avgörande
Ansvarsnämnden finner, mot bakgrund av det underlag som har getts in i ärendet, att det inte har framkommit något som visar att hotellet har brustit i fråga om säkerhet eller omhändertagande av gästerna. Det föreligger därför inte någon grund för gästens ersättningsanspråk. Gästens yrkande ska således avslås.

5 § Stöld på hotellrum (ärende nr 7/26)

Gästen
Gästen checkade ut från hotellet den 2 juni omkring klockan 13.28 efter en vistelse på två nätter. Gästen har uppgett att han arbetade från sitt hotellrum fram till strax före utcheckningen vilket borde kunna verifieras genom hotellets loggar. Utcheckningen styrks av två korttransaktioner som genomfördes på hotellet samma förmiddag.

Efter att ha upptäckt att han glömt kvar sin klockan, en Omega Speedmaster Moonwatch, värd cirka 7 800 euro, i badrummet, försökte han ringa hotellet klockan 13.59. Eftersom han inte lyckades nå någon återvände han till hotellet cirka klockan 14.12, alltså mindre än 45 minuter efter att han lämnat hotellet. Trots att han agerade skyndsamt har klockan inte återfunnits. Med tanke på den mycket korta tid som förflöt mellan utcheckningen och återkomsten bad gästen hotellet att genomföra en noggrann utredning av ärendet. Gästen vill framhålla att han reser i tjänsten varje vecka och har aldrig tidigare framfört något klagomål. Klockan är inte bara ett värdefullt föremål utan har också ett stort personligt värde för gästen. Han skulle därför vara tacksam om ärendet behandlas med den allvarlighet och skyndsamhet som situationen kräver.

Hotellet
På kvällen den 2 juni fick hotelldirektören ett mejl från gästen, där han uppgav att han hade glömt sin klocka i badrummet. Enligt gästen återvände han till rummet cirka 45 minuter efter utcheckningen samma dag för att hämta klockan. När receptionen kontaktade hotelldirektören angående händelsen fick han information om att gästen hade återvänt till hotellet först omkring klockan 16.30 för att leta efter klockan och meddela att den var försvunnen.

Av hotellets bokningssystem framgår att gästen checkade ut klockan 06.20 och att slutkvittot skapades vid samma tidpunkt. Enligt hotellets rutiner sker utcheckning och skapande av slutkvitto i samband med att gästen lämnar hotellet. Det är inte brukligt att checka ut gäster flera timmar i förväg, särskilt som ordinarie utcheckningstid är klockan 11.00. Hotellet har inte heller någon notering om beviljad sen utcheckning. Det finns därför ingen registrerad uppgift som stödjer att gästen disponerade rummet fram till klockan 13.28.

Efter utcheckningen påbörjades städningen av rummet. Hotelldirektören har varit i kontakt med den personal som utförde städningen, och samtliga uppger att de varken såg någon klocka i badrummet eller någon annanstans i rummet. För att utesluta att klockan av misstag följt med tvätten genomförde hotellet en noggrann genomgång av all smutstvätt. Samtliga tvättvagnar tömdes och handdukar, sänglinne samt övrig tvätt kontrollerades, utan att någon klocka återfanns. Hotellet kontrollerade även

dörrloggarna för att utröna om någon annan haft tillträde till rummet efter utcheckningen. Loggarna visar att ingen har varit inne i rummet efter att gästen lämnat det.

Hotellet har således genomfört en omfattande utredning utan att finna några omständigheter som talar för att klockan funnits kvar i rummet efter utcheckningen eller att den hanterats av hotellets personal.

Ansvarsnämndens avgörande
Enligt skadeståndslagen ska den som uppsåtligen eller genom vårdslöshet orsakar sakskada ersätta den uppkomna skadan. En gäst ansvarar i princip själv för den egendom som förvaras på hotellrummet, under förutsättning att hotellet uppfyller de krav på säkerhet och trygghet som skäligen kan ställas. Hotellet ansvarar därmed inte för egendom som försvinner från ett hotellrum, om det inte visas att hotellet genom vårdslöshet eller på annat sätt har orsakat förlusten.

Ansvarsnämnden finner att det inte har visats att hotellet agerat vårdslöst eller annars orsakat den aktuella förlusten. Hotellet kan därför inte hållas ansvarigt för den förlorade klockan och är följaktligen inte skyldigt att ersätta den uppkomna skadan.

6 § Missnöje med boende (ärende nr 8/26)

Gästerna
Gästerna bodde i en stuga på campingen mellan den 26 och 27 juli 2026. Kostnaden för övernattningen uppgick till 1 955 kronor. Gästerna anlände på kvällen efter en längre bilresa och hade därefter en inplanerad middag med vänner. De hade därför inte möjlighet att närmare kontrollera stugans skick förrän senare under kvällen. Vid den tidpunkten var receptionen inte längre bemannad. När gästerna fick tillfälle att inspektera boendet närmare konstaterade de att stugan var bristfälligt städad. Det fanns omfattande spindelväv på flera platser i rummet, bland annat längs golvlister, i hörn samt vid vägg- och golvanslutningar. Rummet var även allmänt dammigt och smutsigt. På golvet låg bland annat en hårnål. Gästerna insåg att det inte var möjligt att övernatta i rummet i dess dåvarande skick. Mot bakgrund av den långa bilresan som väntade dagen därpå såg de ingen annan utväg än att själva genomföra städning, med fokus på att avlägsna spindelväven. Trots denna åtgärd kvarstod ett betydande obehag, vilket medförde att båda gästerna hade stora svårigheter att sova under natten.

Vid utcheckningen frågade gästerna hur de skulle gå till väga för att framföra klagomål avseende städningen och begära ersättning. Personalen hänvisade dem till att inkomma med sitt klagomål via mejl. Eftersom flera gäster väntade i kö, gästerna själva skulle lämna anläggningen och personalen uppgav att klagomål hanteras av ansvarig person och att vistelsen var över, valde gästerna att skicka sitt klagomål till campingen via mejl.

Campingen har erbjudit en återbetalning för stugan om 20 procent av stugans kostnad. Gästerna yrkar att campingen ska återbetala *mer* än de 20 procent som campingen erbjudit. Gästerna bedömer att ersättningen inte står i proportion till stugans brister.

Campingen
Campingen delar inte gästernas uppfattning att ytterligare ersättning är motiverad i ärendet. Med anledning av de dokumenterade bristerna i städningen har campingen erbjudit gästerna en återbetalning motsvarande 20 procent av boendekostnaden, vilket uppgår till 391 kronor. Campingens erbjudande om återbetalning kvarstår.

Campingen anser att kompensationen ska bedömas utifrån den del av tjänsten som påverkats. Reklamationen avser städningen av stugan. Några invändningar har inte framförts beträffande stugans funktion eller utrustning, bokningen, in- och utcheckningen eller övriga delar av vistelsen. Vistelsen genomfördes som planerat och stugan kunde nyttjas under hela den bokade perioden. Det har inte gjorts gällande att boendet varit obrukbart eller att gästerna behövt erbjudas ett annat boende. Campingen framhåller att vistelsen även omfattade tillgång till campingens anläggning, aktiviteter och frukost, vilka inte har reklamerats.

Campingen noterar vidare att reklamationen framfördes först efter vistelsens slut. Receptionen eller journumret kontaktades inte under vistelsen och campingen gavs därmed inte möjlighet att avhjälpa bristen genom exempelvis kompletterande städning.

Enligt campingen står ett prisavdrag om 20 procent i rimlig proportion till den konstaterade bristen.

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 ytterligare kompensation kan anses föreligga. Ansvarsnämnden anser att den av campingen erbjudna återbetalningen om 20 procent av boendekostnaden står i rimlig proportion till den påtalade bristen, och att gästerna därutöver inte har rätt till ytterligare ersättning.

7 § Kommande sammanträde har sedan tidigare beslutats till onsdag den **2 december 2026** klockan 16.00.

8 § Ordförande förklarade sammanträdet avslutat.

Vid protokollet Justeras

Katarina Alfredsson Tom Beyer