

SVERIGES HOTELL- OCH RESTAURANGFÖRETAGARE  
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL  
2005-05-31

Sammanträde i Sigtuna

**Närvarande:**

Ordförande Carl-Erik Hedlund

Ledamöter Anitha Bondestam  
William H Marschall  
Per Olding  
Gun Widgren

Sekreterare Pia Turtiainen

1 § **Ärende nr 5/05**

**Parter:**

XX  
./.  
XX

**Saken:**

Avbokning

XX önskar att ansvarsnämnden yttrar sig i en fråga där hotellet kräver betalning för en konferens som inte avbokats.

**XX**

XX: Tvisten gäller en faktura från XX till XX. XX från XX ringde den 9 september 2004 till hotellets bokning och gjorde en prisförfrågan och bokade preliminärt en tvådagars konferens den 9-10 februari 2005. Bekräftelse skickades med uppgift att konferensen var preliminärt bokad t.o.m. den 1 oktober 2004. När den dagen inträffade ringde XX från hotellets bokningsavdelning till XX för att stämma av preliminärbokningen och fick veta att XX önskade mer betänketid vilket hotellet accepterade. Den 6 december ringde XX åter XX och fick besked av honom att bokningen blir av och att ytterligare rum önskades. Bekräftelse skickades igen. Den 2 februari 2005

ringde XX XX för att stämma av detaljerna i bokningen. XX lämnade uppgift om antal deltagare, tiderna för konferensen och vilken utrustning som önskades samt uppgav namnen på de personer som skulle ha hotellrum. Vid tidpunkten för konferensens början den 9 februari anlände inte XX. XX sökte XX per telefon och lämnade meddelande på hans telefonsvarare. XX ringde därefter hotellet och meddelade att XX inte bokat sin konferens på XX utan på ett annat hotell. XX beslöt att endast fakturera ca 50 % av det totala bokningsvärdet. Hotellet hade full beläggningen och fakturerade enbart de sex hotellrum hotellet inte kunde återsälja. Konferenslokal och förtäring debiterades endast första dagen.

XX hänvisar till SHR:s avbokningsregler. Bekräftelse inklusive avbokningsregler har skickats till XX. Hotellet anser att muntligt avtal ingåtts och yrkar att XX ska erlägga det fakturerade beloppet på 12 356 kr inklusive moms.

## **XX**

XX: Den första kontakten som togs den 9 september var en ren prisförfrågan och inte någon preliminärbokning. Tre arrangörer kontaktades för att ge offert och eftersom XX lämnade det mest förmånliga alternativet valde XX att ingå avtal med det företaget. Den andra kontakten som XX anger skett den 1 oktober kan varken medges eller dementeras. Den tredje kontakten, telefonsamtalet den 6 december, uppfattades av XX komma från en representant för XX. Redogörelsen för den fjärde kontakten den 2 februari är riktig men även denna uppfattades komma från en representant från XX. Händelsen den 9 februari är korrekt redovisad av XX.

XX medger att utge ersättning 3 328 kr avseende första dagens konferenshyra och förmiddagskaffe på grund av hörfelet som begicks den 2 februari. XX bestrider fakturan i övrigt eftersom inte någon skriftlig överenskommelse ingåtts och anser att XX brustit i sin hantering genom att inte ta in någon skriftlig beställning vilket hade eliminerat dubbelbokningen. Bristen på skriftlig bekräftelse gör även att XX inte kan bindas till åberopade avbokningsregler.

## **Ansvarsnämndens bedömning**

Ansvarsnämnden finner att ett muntligt avtal har ingåtts mellan parterna avseende bokning av konferens med övernattnings. Av handlingarna i ärendet framgår att avbokningsreglerna skickats till XX tillsammans med bekräftelsen. Någon avbokning har inte skett. XX har därför grund för att kräva betalning. Ansvarsnämnden anser att XX ska ersätta XX med det belopp, 12 356 kr, som angetts i fakturan.

**Ärende nr 7/05****Parter:**

XX

./.

XX

**Saken:**

Tandskada

I skrivelse till ansvarsnämnden önskar XX att nämnden prövar frågan om ersättning till gäst för tandskada.

**XX**

XX: XX äger puben XX och XX i XX. En gäst på puben bet sönder en tand och har begärt ersättning för uppkomna och eventuella tillkommande kostnader. Något främmande föremål i maten, som kan ha orsakat skadan, har inte återfunnits utan endast den trasiga tanden. Gästen avslutade måltiden utan att berätta vad som inträffat.

**XX**

Tisdagen den 25 januari 2005 besökte han XX and XX och åt en måltid bestående av oxfilé, potatis och sallad. Han bet i något hårt som fanns i maten och kände en stark smärta i en tand. Efter en stund lossnade en bit av tanden. Han påpekade detta för personalen. Förklaringen till att föremålet inte har hittats är troligen att han har svält det eftersom det inträffade i samband med att han åt mat. Han har varit hos tandläkare för konsultation och behandling. Tandläkaren har gjort bedömningen att den tidigare lagningen av tanden varit måttlig och att den i sig inte skulle försvaga tanden. Tandens har först lagats med komposit vilket dock inte har hållit utan skadan kan komma att kräva ingrepp i form av rotfyllnad. Han vill att XX ska ersätta honom för kostnaderna för lagning av tanden.

**Ansvarsnämndens bedömning**

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligt eller av vårdslöshet vållar en person- eller sakskada ersätta skadan.

XX tog i omedelbar anslutning till måltiden kontakt med personal på restaurangen och berättade att han skadat en tand på grund av att han bet på något hårt och han har även kontaktat tandläkare. Något föremål som kan ha orsakat skadan har dock inte hittats. Ansvarsnämnden anser därför att det inte är visat att det var ett främmande föremål i maten som orsakat skadan på XX tand. Ansvarsnämnden finner således att XX inte är skyldig att ersätta XX tandskada.

**Parter:**

XX

./.

XX

**Saken**

Grova kränkningar

**XX**

XX har bland annat framfört: Han och de övriga anmälarna var medlemmar i den numera upplösta ideella föreningen XX. Den 10 mars 2005 höll XX. årsmöte på XX i XX. Konferenslokalen tillhandahölls utan kostnad av hotellet. Vid ankomsten upptäcktes att det luktade illa, kloak, i hela den delen av hotellet där lokalen fanns och efter att mötet påbörjats spreds lukten även in i möteslokalen. Problemet med lukten påtalades för personalen. Hotellets husfru kom till lokalen och spredde med en flaska för att minska lukten men sa att det bara var en tillfällig förbättring. Hon ombads då att lämna kvar flaskan vilket skedde först efter att hon klart och demonstrativt visat dåligt humör och ovilja. Därefter kom hotellets jourhavande chef XX till lokalen för att se vad som hände. I det samtal som följde framförde hon personlig kritik mot XX vilket störde föreningens möte svårt. XX ombads att be om ursäkt för den ohövliga husfrun men hon svarade att lokalen tillhandahölls utan kostnad och anspelade på något som hade diskuterats vid tidigare tillfälle. XX var grovt oförsämd mot XX inför mötesdeltagarna samt sa att hon struntade i vad gruppen tyckte om hotellet och meddelade att de aldrig skulle få komma tillbaka igen. Påföljande dag, den 11 mars, mottogs ett e-postmeddelande från hotelldirektör XX. I meddelandet beskyllde XX mötesdeltagarna grundlöst för intrång på hotellet och för ett hotfullt agerande mot hotellets personal samt förbjöd XX att besöka hotellet för all framtid. XX har genom anklagelserna för intrång och hotfullhet uppsåttligt utpekat mötesdeltagarna som klandervärda eller brottsliga samt genom portförbudet ålagt XX styrelse en rättslig skyldighet att meddela föreningens samtliga medlemmar att de inte längre kan besöka hotellet. Uppgifterna som XX lämnat i detta avseende har varit ägnade att utsätta samtliga medlemmar för varandras missaktning, styrelsen och mötesdeltagarna för övriga medlemmars synnerliga missaktning och tillika för missaktning hos ett stort antal utomstående som får kännedom om bannlysningen. Den 3 april bjöds fem av mötesdeltagarna till ett möte med regionchef XX. Vid detta tillfälle lovade XX att bannlysningen och beskyllningarna om intrång och hotfullhet skulle återtas skriftligen. De mycket kortfattade skriftliga svar som därefter erhållits från företaget kan inte tolkas som att de innehåller något återkallande. Vid detta tillfälle har därför XX avgett falska utfästelser och även yttrat en osaklig beskyllning mot XX.

Ideellt skadestånd yrkas på grund av den allvarliga kränkning som tillfogats anmälarna och som innefattar flera angrepp på deras frihet, sinnesfrid och ära. Skadestånd yrkas med 1000 kr per anmälare och per dag från den 11 mars 2005.

## **XX**

Advokat XX: Påståendet att anställda vid hotellet beskyllt representanter för XX för intrång eller hot eller gjort andra kränkande uttalande tillbakavisas såsom grundlöst. Påståendet att personer med anknytning till XX skulle vara portförbjudna vid XX och XX hotell tillbakavisas såsom grundlöst. Kravet på skadestånd tillbakavisas såsom grundlöst. Varken XX eller någon av XX anställda har i något avseende förfarit på sådant sätt att skadeståndskyldighet uppstått.

XX har vid flera tillfällen sedan 2001 gratis fått låna en lokal på XX. Under 2002 uppstod en konflikt med XX, som inte kunde acceptera att det inte alltid fanns möjlighet för hotellet att erbjuda lokal. Därefter överenskoms att villkoren för att XX skulle få låna lokal var att XX kontaktades i god tid före mötena, att alla kontakter skulle ske med XX, att XX accepterade att föreningen inte alltid kunde erbjudas lokal samt att XX betalade eventuell konsumtion av mat och dryck. På morgonen den 10 mars 2005 ringde XX till hotellets reception och ville låna en lokal samma kväll utan att XX först hade kontaktats. Den medarbetare som blev kallad till lokalen på grund av den dåliga lukten blev oförskämt behandlad av XX och illa berörd av tonen hos mötesdeltagarna till den grad att hon vägrade att gå dit igen. Därför kom jourhavande chef XX till lokalen. Hon uppfattade situationen som hotfull och eftersom hon tidigare blivit illa behandlad av XX var hon inte så medgörlig. Dagen därpå skrev XX ett e-postmeddelande vari han påpekar att XX inte följt den överenskommelse som gjorts avseende lån av lokal. Vid mötet den 3 april framförde XX företagets uppriktiga ursäkter för att man från hotellets sida uttryckt sig oprofessionellt och mer känslomässigt än man bör. XX förklarade att ursäkten endast godtogs i skriftligt form från XX högsta ledning. XX, XX, har därefter sänt två brev till XX.

### **Ansvarsnämndens bedömning**

Ansvarsnämnden finner att det inte har visats att något agerande från hotellet, som är skadeståndsgrundande har ägt rum. Ansvarsnämnden avslår yrkandet från XX.

**Ärende nr 9/05****Parter:**

XX

./.

XX

**Saken:**

Kompensation för dåligt genomförd bröllopsfest

**XX**

Någon gång under augusti – september bestämde hon och hennes man att de skulle ha sin bröllopsfest för 75 personer på XX på nyårsafton 2004. De träffade först XX och gick igenom detaljerna inför festen. Men därefter sa XX att de fick ta allt med hans fru XX eftersom det var hon som skulle ta hand om dem på nyårsafton. De hade möten med XX och gick igenom alla punkter för bröllopsfesten, dukning, mat, musik, tider och betalning m.m. Vid festtillfället fungerade dock inte allt som de kommit överens om. XX hade glömt att dekorera borden med de glasklara stenar och presentaskar som tidigare överlämnats till XX. De fyra barnmenyer som beställts serverades inte utan barnen fick äta samma mat som de övriga gästerna. XX hade uppgett att det var reducerade priser i baren, 40 kr för ett glas vin eller en flaska öl och 80 kr för en drink. De angivna priserna stämde inte och dessutom hade baren nästan inget att servera. Gästerna fick välja mellan gin, rom och en mixer. De hade beställt Janssons Frestelse som skulle serveras direkt efter tolvslaget men serveringen drog ut på tiden och en del av gästerna fick vänta i 45 minuter på att bli serverade. XX har debiterat för lokalhyra med 2500 kr trots att detta inte var överenskommet och även för sex kuvert a 765 kr som avbokats. Hon och hennes man har betalt totalt 80 713 kr till XX

Hon begär ersättning med totalt 7 590 kr avseende lokalhyra 2 500:-, fyra barnmenyer a 125:- och sex avbokade kuvert a 765 kr.

**XX**

XX: XX har ingått ett avtal med XX avseende bröllopsfesten den 31 december 2004. En skriftlig bekräftelse, daterad den 28 november, har undertecknats av XX vid genomgången av detaljerna i början av nyårsveckan. Vid genomgången aviserades att XX skulle tjänstgöra den aktuella kvällen och detaljerna kring bröllopsfesten diskuterades ingående. Bland annat diskuterades bordsdekorationer med vita rosor och antalet barnstolar samt debiteringsgrunder genomgicks. Några önskemål om glaskulor och presenter på borden framfördes inte i samband med detta. Vid genomgång med toastmastern före middagen ställdes frågan om dukningen var enligt önskemål varvid inga synpunkter eller andra önskemål framfördes. XX serverar oftast samma meny till barn som till de vuxna dock i mindre portioner. Någon annan meny till barnen diskuterades inte vid genomgången och framställdes inte heller under nyårsafton. XX bar är av

beställningskaraktär med begränsat sortiment vilket kunderna upplyses om. När frågan om öppen bar fördes på tal från början fick han uppfattningen att baren inte skulle vara särskilt omfattande då en tredjedel av gästerna skulle hem senast vid tolvslaget. Priserna i baren är fasta. I samband med den slutliga fakturan den 12 januari kompenseras XX med 3 030 kr för olyckliga omständigheter vilket parterna var överens om.

XX hemställer att ansvarsnämnden fastställer att ytterligare ansvar över omständigheterna inte åvilar företaget och att formkraven med skriftliga avtal mellan näringsidkare anses vara uppfyllda med företagets dokumentation.

### **Ansvarsnämndens bedömning**

I ärendet har skriftlig bekräftelse och faktura företetts nämnden.

Ansvarsnämnden konstaterar att av den bekräftelse som undertecknats av XX framgår att parterna ingått ett avtal som inkluderar lokalhyra till en kostnad av 2 000 kr.

Av bekräftelsen framgår även att avtalet avser 67 personer men av fakturan framkommer att XX debiterats för 65 personer. Ansvarsnämnden finner att det antal personer som betalning erlagts för understiger det antal som XX hävdar att hon borde ha debiterats för.

Av utredningen framgår att barnmenyer har serverats i form av samma meny som till de vuxna dock i mindre format och det har inte visats att överenskommelse om annan meny har ingåtts.

Som ansvarsnämnden flera gånger tidigare framhållit bör hotell- och restaurangbranschen vara utpräglad serviceinriktad. Av utredningen framgår att vissa brister och dåligt bemötande förekommit och föranlett viss kompensation.

XX har dock inte visat att XX har feldebiterat henne för mat och lokal eller att hon av annat skäl har rätt till nedsättning av erlagt belopp. Ansvarsnämnden finner alltså inte att XX är berättigad till ytterligare ersättning.

10 § Sammanträdet avslutas. Guidad visning av Sigtuna stadshotell företas och därefter intas gemensam lunch i hotellets restaurang.

Vid protokollet:

Justeras:

Pia Turtiainen

Carl-Erik Hedlund