

SVERIGES HOTELL- OCH RESTAURANGFÖRETAGARE  
Ansvarsnämnden

PROTOKOLL  
2005-12-13

Sammanträde i Stockholm

**Närvarande:**

Ordförande Carl-Erik Hedlund

Ledamöter Anitha Bondestam  
William H Marschall  
Per Olding  
Gun Widgren

Sekreterare Pia Turtiainen

1 § **Ärende nr 16/05**

**Parter:**

Gästen  
./.  
Hotellet

**Saken:**

Felaktig faktura

**Gästen**

Han deltog i en bröllofsfest som arrangerades på hotellet och övernattade, liksom ett antal av de övriga bröllopgästerna, på hotellet. När hotellets bar stängt fortsatte tio personer festen på det rum han delade tillsammans med en annan person. När de blev ombedda att dämpa sig avslutades festen. Vid utcheckningen ställde hotellet krav på att han och den person han delat rum med skulle betala 1 000 kronor för sanering av hotellrummet på grund av rökning samt 1 500 kronor för att hotellets ägare varit tvungen att åka till hotellet för att be dem dämpa sig. Han bestrider att betala det begärda beloppet eftersom det inte framgår tydligt att det är rökförbud på hotellet samt att tillsägelser till gäster

borde kunna göras av ordinarie personal och att i vart fall kostnaden för ägarens uttryckning inte är något som kan belastas honom som gäst.

### **Hotellet**

VD: Hotellets reception var bemannad till kl. 24.00 och därefter har hotellet en jourtelefon via vilken gästerna kan få kontakt med den jouransvarige i dennes hem. Vid det aktuella tillfället var det han själv som hade jour. Hotellets bar var öppen till kl. 03.00 och runt 03.30 började gäster ringa på jourtelefonen och klaga över att de inte kunde sova på grund av det oväsen som sällskapet förde. Han ringde till det aktuella rummet flera gånger men ingen svarade varför han åkte till hotellet. Han anlände kl. 04.25 och bankade på dörren i cirka sju minuter innan någon hörde och öppnade. Han var upprörd över att sällskapet störde och upptäckte även att de rökt på rummet samt att någon rökt i korridoren utanför rummet. Eftersom hela hotellet är rökfritt krävdes sanering av rummet. Saneringen innefattade extra städning, tvätt av överkast och sterilisering med aktivt syre vilket innebar att rummet inte kunde hyras ut under en natt. Hotellet begär ersättning för saneringen med 1 000 kronor vilket i princip inte täcker kostnaderna. Hotellet begär vidare ersättning med 1 500 kronor för jouruttryckningen för att återställa ordningen på hotellet. Hotellets kostnader vid jouruttryckning är ett engångsbelopp på 500 kronor, timlön till personalen och ersättning för resor.

### **Ansvarsnämndens bedömning**

En gäst kan bli ersättningsskyldig mot hotellet om det mellan gästen och hotellet finns en avtalad skyldighet som gästen bryter mot. Detsamma får anses gälla om gästen bryter mot ordningsregler som hotellet ensidigt formulerat och hållit tillgängliga i exempelvis hotellrummet. Av utredningen framgår inte om hotellet på ett tydligt sätt informerat om rökförbudet och dess innebörd.

Ansvarsnämnden finner därför att hotellet inte visat att man har rätt att ta ut ersättning avseende röksaneringen. Vidare bör på hotellet finnas personal tillgänglig dygnet runt för gästerna, inte minst på ett hotell med fyra stjärnor. Ansvarsnämnden finner att avsaknaden av nattportier inte kan föranleda rätt för hotellet att ta ut ersättning för kostnader i samband med att det bedömts nödvändigt för personal att upprätthålla ordningen på hotellet.

2 §

### **Ärende nr 17/05**

#### **Parter:**

Gästen

./.

Hotellet

#### **Saken:**

Reklamation av hotellrum

## **Gästen**

Han bokade ett dubbelrum med en extrasäng för en övernattnig på hotellet tillsammans med sin fru och deras två barn. Kostnaden för rummet var 1 685 kronor vilket betalats i förskott. När han och familjen kom till rummet upptäckte de att flera stora flikar av tapeten hängde löst på två av väggarna och att en tvålflaska av glas var sönderslagen. De reagerade på bristerna men var alltför trötta för att göra något åt situationen på kvällen och eftersom inga andra hotell var öppna vid den tidpunkten hade de inga alternativ att välja mellan. Vid utcheckningen framförde han klagomål till receptionisten och ifrågasatte om det var rätt att hyra ut ett rum som var i behov av reovering. Receptionisten var oförstående men sa att hon var medveten om skadorna på tapeten. Några dagar senare ringde han till hotelldirektören som inte visade någon förståelse för att de var missnöjda. Han anser att hotellet vid incheckningen borde ha informerat om bristerna på rummet och erbjudit ett kraftigt reducerat pris. Han och hans familj hade då kunnat ta ställning till om de ville ha rummet. Eftersom så inte skett önskar han återbetalning med skäligt belopp.

## **Hotellet**

VD: Gästerna tilldelades ett av hotellets trevligaste och största dubbelrum. Tapeten på rummet var skavd men i övrigt var rummet av hög klass. Om gästerna meddelat receptionen att de var missnöjda med rummet hade de erbjudits ett annat rum eftersom hotellet inte var fullbokat. Klagomålet över den skavda tapeten framfördes först vid utcheckning och receptionisten meddelade att hon inte hade befogenhet att erbjuda en återbetalning. Fem dagar senare ringde gästen och framförde klagomål över den skavda tapeten och, för första gången, över att en tvålkopp varit trasig. Vid kontroll samma dag konstaterades att tvålkopp fanns och var hel. Hotellet beklagar att gästen är missnöjd men anser att problemet hade kunnat åtgärdas med en gång om gästen genast kontaktat receptionisten och framfört klagomål och då kunnat erbjudas ett annat rum.

## **Ansvarsnämndens bedömning**

Gästen har framställt klagomål över det hotellrum han fått. Ansvarsnämnden konstaterar att gästen hade haft möjlighet att få ett annat rum om han framfört klagomål i anslutning till ankomsten. Gästen valde dock att nyttja rummet i befintligt skick och först därefter framföra klagomål. Ansvarsnämnden finner med hänsyn till denna bedömning att det inte är motiverat med ett prisavdrag.

3 §

## **Ärende nr 18/05**

### **Parter:**

Gästen

/.

Hotellet

**Saken**

Reklamation av hotellrum

Gästen har återkallat sin anmälan eftersom hotellet har erlagt det yrkade beloppet. Ansvarsnämnden avskriver ärendet.

4 §

**Ärende nr 19/05****Parter:**

Gästen

./.

Hotellet

**Saken:**

Stöld av mobiltelefon

**Gästen**

Hon tillbringade några dagar på hotellet tillsammans med en väninna. När de vid ett tillfälle lämnade hotellrummet under en halvtimme för att äta frukost stals hennes mobiltelefon från rummet. Hon och hennes väninna vet med säkerhet att de låste rummet och att mobiltelefonen låg kvar på golvet bredvid hennes säng. Under tiden de var borta städades rummet och på något sätt försvann mobiltelefonen i samband med detta. Hon har efteråt upptäckt att dörren till hotellrummet inte går igen om man släpper den från ett visst läge utan måste tryckas till för att stängas. Hon anser att hotellet borde ta sitt ansvar eftersom hon inte erbjöds att låsa in värdesaker i en värdebox. Hon yrkar ersättning med 1 500 kronor för självrisk på hemförsäkringen, 1 000 kronor för telefonnummer, bilder, kalender och övrigt innehåll i telefonen, 100 kronor för SIM-kort och 2 400 kronor för att vistelsen blev förstörd på grund av stölden.

**Hotellet**

VD: Hotellet beklagar att gästen blev av med sin mobiltelefon under vistelsen. Vid kontroll av vilka nyckelkort som öppnat dörren till hotellrummet har framkommit att dörren öppnades av städerskan när gästen och hennes väninna åt frukost. Städerskan har uppgett att hon inte sett någon mobiltelefon och inte lämnat hotellrummet obevakat. Vid kontroll har konstaterats att dörren slår igen av sig självt utan problem. Hotellet bestrider att utge ersättning eftersom hotellet inte har något ansvar för försvinnandet av mobiltelefonen.

**Ansvarsnämndens bedömning**

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar person- eller sakskada ersätta skadan. En arbetsgivare svarar även för skada som en arbetstagare uppsåtligen eller av vårdslöshet orsakar i tjänsten.

Den som hyr ett hotellrum är i princip ansvarig för den egendom som förvaras på rummet, under förutsättning att hotellet för sin del uppfyller de krav som gästen har rätt att uppställa för att känna sig trygg och säker. Utredningen ger inte vid handen att mobiltelefonen försvunnit på ett sätt som hotellet ansvarar för. Skyldighet för hotellet att utge skadestånd till gästen kan därför inte anses föreligga.

5 §

**Ärende nr 20/05****Parter**

Gästen

./.

Restaurangen

**Saken**

Ersättning för tandskada

**Gästen**

Han besökte tillsammans med sin fru och några vänner hotellet. Vid en middag i restaurangen serverades fläskfilé med svamp och under måltiden bet han i något hårt i maten varvid en tand gick sönder. Han påtalade det för servitrisen men vet inte om hon minns händelsen eftersom hon hade så mycket att göra. Vid tandläkarbesök konstaterades att tanden varit helt frisk och olagad och att den inte går sönder utan vidare. Han begär ersättning med 5 850 kronor för lagning av tanden.

**Restaurangen**

VD: Varken kocken eller servitrisen som arbetade den aktuella kvällen kan erinra sig att de tagit emot klagomål från en gäst med anledningen av en skadad tand och gästen har inte kunnat visa upp det påstådda föremålet som orsakat skadan. Restaurangen bestrider därför att utge ersättning.

**Ansvarsnämndens bedömning**

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller av oaktsamhet vållat en sak- eller personskada ersätta skadan. En arbetsgivare svarar även för skada som en arbetstagare uppsåtligen eller av vårdslöshet orsakar i tjänsten.

I enlighet med tidigare uttalanden från nämnden bör en restauranggäst som befarar att en tand skadats i samband med en måltid omedelbart ta kontakt med någon på restaurangen och berätta vad som hänt. Vidare bör gästen så snart som möjligt uppsöka tandläkare för att få en eventuell skada konstaterad för att ersättningsfrågan ska lösas på ett smidigt sätt.

Vid en samlad bedömning finner ansvarsnämnden att det inte kan anses utrett att restaurangen orsakat gästens tandskada. Restaurangen är sålunda inte skyldig att ersätta gästen för tandläkarkostnaderna.

6 §

**Ärende nr 22/05****Parter**

Gästen

./.

Restaurangen

**Saken**

Ersättning för förstörd kavaj

**Gästen**

Han deltog den 10 juni i en fest på restaurangen och under middagen tappade en servitör en flaska med rödvin på golvet strax bakom hans rygg. Vid olyckstillfället hade han tagit av sig kavajen och hängt den på ryggen till stolen där han satt. Rödvinet stänkte och fläckade hans kostymkavaj. Personalen var behjälplig och försökte ta bort fläcken med salt men detta hade enbart delvis effekt varvid personalen bad honom lämna in kavajen på kemtvätt och återkomma med kvittot för tvätten. Fläcken försvann inte efter kemtvätten och tvättinrättningen intygade att ytterligare behandling troligen skulle förstöra kavajen helt. Han begär ersättning av restaurangen eftersom kostymen inte är användbar. Kostymen är av märket Hugo Boss och kostar idag 5-6 000 kronor att köpa.

**Restaurangen**

Personal: Restaurangen ifrågasätter hur kavajen har kunnat fläckas på framsidan trots att flaskan gick sönder bakom ryggen på gästen. Restaurangen anser vidare att om gästen redan samma vecka som händelsen inträffat hade lämnat kavajen till kemtvätt hade fläcken kunnat gå bort, att gästen väntat alltför lång tid – till slutet av oktober – med att kontakta restaurangen samt ifrågasätter varför gästen använt en kemtvätt för 90 kronor till en dyrbar kavaj. Restaurangen bestrider ersättningsskyldighet eftersom det har gått mer än rimlig tid sedan det inträffade och att gästen inte agerat på ett riktigt sätt.

### **Ansvarsnämndens bedömning**

Enligt skadeståndslagen ska var och en som uppsåtligen eller genom vårdslöshet vållar person- eller sakskada ersätta skadan. En arbetsgivare svarar även för skada som en arbetstagare uppsåtligen eller av vårdslöshet orsakar i tjänsten.

Av utredningen framgår att det är otvistigt att en servitör tappat en flaska med rödvin som gått sönder. Gästen har givit förklaring till fläckens placering på kavajen och skälet till varför han dröjt med att framställa ersättningskravet. Ansvarsnämnden finner att restaurangen är skyldig att ersätta gästen för den skada som uppstått. I avsaknad av kvitto och närmare utredning om kostymens värde vid olyckstillfället bör restaurangen ersätta gästen med skäliga 2 000 kronor.

7 §

### **Ärende nr 23/05**

#### **Parter**

Gästen

./.

Restaurangen

#### **Saken**

Felaktig restaurangnota

#### **Gästen**

Han bjöd den 22 oktober ett sällskap på fem personer på restaurang. När sällskapet var klara beställde han in notan. Han fick då en nota med en handskriven text på längst ner där det stod ”10 % service ej inkl/Tack NN”. Sällskapet diskuterade tillägget och kallade efter en stund på servitrisen som förklarade att detta skett i enlighet med restaurangens instruktioner. Han förklarade för servitrisen att han inte tänkte betala en sådan räkning. Efter en stund kom servitrisen tillbaka och förklarade att hon handlat fel och gav honom en ny nota utan den tillagda texten. Han bad att få tillbaka den första notan vilket han fick först efter flera försök från servitrisen att undvika detta. Han betalade och lämnade restaurangen. Vid utgången stod servitrisen med sin chef och servitrisen bad om ursäkt. Chefen erkände först efter direkt fråga att det begåtts ett fel. Notan var på 1 793 kronor och därmed tillräckligt stor för att restaurangen skulle försöka lura kunden på 10 %. Restaurangen utgick ifrån att just detta bord var ofarligt och räknade med att han inte skulle ställa till en scen i sina gästers närvaro. Han önskar veta hur ansvarsnämnden ställer sig till det inträffade.

## **Restaurangen**

Personal: Restaurangen tar självklart inte ut någon service avgift utan det är helt upp till gästen om denne önskar lämna dricks till sin servitris eller servitör. Servitrisen har skrivit denna rad på notan utan restaurangens vetskap annars hade agerandet självklart hindrats. Restaurangen ber om ursäkt för det inträffade och har för avsikt att se till att något liknande aldrig händer igen. Restaurangen har informerat all serveringspersonal om händelsen och klargjort att det inte accepteras att personalen begär dricks av gästerna. Restaurangen har vidare haft ett möte med den inblandande servitrisen och vidtagit disciplinära åtgärder. Restaurangen har inget att vinna på en dylik metod eftersom eventuellt belopp utöver notan går till serveringspersonalen.

## **Ansvarsnämndens avgörande**

Ansvarsnämnden konstaterar att serveringsavgift inkluderas i priset för den mat och dryck restauranger serverar och att det därför är felaktigt att lägga till en kostnad för servering. Av utredningen framgår inte något som visar att restaurangen varit medveten om servitrisens agerande. Restaurangen har uppgett att åtgärder vidtagits för att förhindra att händelsen upprepas samt att disciplinära åtgärder vidtagits med anledning av servitrisens agerande.

### 8 § **Ärende nr 24/05**

#### **Parter**

Gästen  
./.  
Hotellet

#### **Saken**

Reklamation av hotellrum

Hotellet är inte medlem i SHR. Ärendet avförs då svar inte inkommit från hotellet.

### 9 § **Ärende nr 25/05**

#### **Parter**

Gästen  
./.  
Restaurangen

#### **Saken**

Ersättning med anledning av matförgiftning



## **Gästen**

Hon besökte restaurangen i orten lördagen den 13 augusti tillsammans med sin man och åt lunch. Hennes man åt biff stroganoff och själv åt hon kycklingklubba. På söndagen började hon känna sig illamående, natten mellan måndagen och tisdagen yrade hon av feber och hade frossa och på onsdagen var hon så dålig att hon skjutsades till akuten där det konstaterades att hon led av en allvarlig mag-/tarminfektion. Följande dag besökte hon åter läkare och därefter vid ytterligare två tillfällen för provtagning och annan hjälp. Först några dagar senare fick hon besked att det rörde sig om campylobakter. Hon har aldrig tidigare varit så sjuk och först efter två veckor började hon återfå livslusten och förts efter ytterligare två veckor kunde hon börja arbeta. Det råder inget tvivel om att hon fick sin matförgiftning på restaurangen eftersom hon och hennes man åt samtliga övriga måltider i köket i deras stuga under veckan i orten. Hon begär ersättning för läkarbesök och mediciner, förlorad arbetsinkomst samt sveda och värk.

## **Restaurangen**

VD: Den aktuella dagen serverades cirka 400 portioner varav 40 portioner till personalen och ingen annan har hört av sig med besvär efter att ha besökt restaurangen. Vid förfrågan hos landstinget i landskapet har inte framkommit någon anmälan om ytterligare insjuknande som kan sättas i samband med besök på restaurangen. Restaurangens uppfattning är att det är föga troligt att gästens matförgiftning orsakats av restaurangen.

## **Ansvarsnämndens avgörande**

När det gäller frågor om skador som orsakats av en produkt, bland annat livsmedel, gäller produktansvarslagen. Enlig lagen kan ansvar åläggas näringsidkare oavsett om denna varit vårdslös eller inte, s.k. strikt ansvar. Den skadelidande har dock bevisbördan för att det föreligger en skada samt att skadan förorsakats av en defekt i en viss produkt.

Det är otvistigt att gästen lidit av magbesvär samt att hon smittats av campylobakter. Hon har gjort gällande att magbesvären orsakats av den kyckling hon åt vid restaurangbesöket. Mot hennes påstående talar att, såvitt är känt, inga andra gäster som den aktuella dagen ätit samma rätt insjuknat. Inkubationstiden för infektionen utesluter inte heller att gästen kan ha smittats vid något annat tillfälle.

Av vad som framkommit anser nämnden inte styrkt att det finns ett samband mellan måltiden på restaurangen och klagandens magåkomma. Någon skyldighet för restaurangen att utge ersättning föreligger därför inte.

Som ansvarsnämnden flera gånger tidigare framhållit bör hotell- och restaurangbranschen vara utpräglad serviceinriktad. Även om det kan antas att brister i kommunikationen mellan restaurangen och gästen förekommit föranleder detta inte något skadeståndsansvar för restaurangen.

10 § Sammanträdet avslutas.

Vid protokollet:

Justeras:

Pia Turtiainen

Carl-Erik Hedlund