

Tyveri, bortkomst eller lignende af genstande som hotellet påtager sig at opbevare for gæsten

Når et hotel, restaurant mv. påtager sig at opbevare genstande for gæsten, er der tale om forvaring, dvs. at hotellet, restauranten mv. har pligt til at tilbagelevere den samme genstand som de fik indleveret. Virksomheden har desuden pligt til at opbevare forvaret gods som sit eget.

Forvaring opstår, hvor virksomheden påtager sig at opbevare bagage, overtøj, værdigenstande mv.

Hotellet, restauranten m.v. er ansvarlig for skader på de opbevarede genstande, som sker som følge af uagtsomhed. Ved forvaring har hotellet, restauranten m.v. således i almindelighed bevisbyrden for, at skade, som er sket på de opbevarede ting under forvaringen, ikke skyldes virksomhedens fejl eller forsømmelse.

Indhold og opbevaring af bagage

Kvittering for modtagelse af bagage bør udleveres. For at sikre gæstens bagage bedst muligt bør personale ved forespørgsel have nærmere oplysninger om, hvorvidt kufferten indeholder særligt værdifulde genstande. Indholdet af bagagen har betydning, da ikke alt vil kunne kræves erstattet af hotellet. Dette gælder uanset om der er udleveret kvittering eller ej. Uforsvarligt anbragte genstande i kufferten eller i anden bagage vil hotellet som udgangspunkt ikke blive holdt ansvarlig for. Eksempelvis anses kontanter eller andre letomsættelige værdigenstande for uforsvarligt at anbringe i bagage til opbevaring.

Udlevering af kvittering

Udlevering af bagagen bør dernæst kun ske mod forevisning af den udleverede kvittering. Et kuffertmærke vil være at anse for et ihændehaverbevis forstået på den måde, at den der til enhver tid har mærket i hænde, vil være at anse som ejer af den opbevarede bagage og kan kræve denne udleveret. Af dette følger, at hotellet skal udlevere til indehaveren af kuffertmærket. Ved fejludlevering vil hotellet, blive holdt ansvarlig.

Specielt værdifulde genstande

Ved specielt værdifulde genstande bør det nøje gennemtænkes, hvor og hvordan disse genstande skal opbevares. Jo højere værdier der opbevares, jo større agtpågivenhed kræves der udvist fra virksomhedens side. Gæsten bør dog selv gøre opmærksom på specielt værdifulde genstande, der derefter sandsynligvis skal opbevares på særlig måde. Denne situation kan undgås ved en instruktion af de ansatte vedrørende sikring generelt af værdigenstande.

Placering af bagage ved en skranke

I de tilfælde hvor bagage blot stilles ved en skranke og hvor personalet formodes at kunne se bagagen, har virksomheden som udgangspunkt ansvaret for bagagen. Såfremt personalet gøre gæsten opmærksom på, at det er på gæstens eget ansvar at stille bagagen på det pågældende sted og at virksomheden ikke erstatter stjålet eller beskadiget bagage, kan virksomheden, såfremt det efterfølgende kan bevises, måske undgå at blive holdt ansvarlig.

Afgrænsning af hotels pligt til opbevaring af uafhængt bagage

I de tilfælde, hvor opbevaret bagage ikke afhentes, kan hotellet ifølge lov om hittegods, opbevare det indleverede i indtil 30 dage. Hvis det indleverede ikke er afhentet inden 30 dage, skal det overdrages til politiet. Hvis der er tale om penge, værdipapirer, særligt værdifulde smykker og lignende, skal disse genstande snarest muligt afleveres til politiet.

Garderobeopbevaring

Følgende momenter tillægges betydning ved en vurdering af om virksomheden ifalder ansvar ved garderobeopbevaring:

- 1) **Udleveres garderobermærke:** Ved udlevering af garderobermærke kan dette give gæsten en berettiget forventning om, at den pågældende virksomhed overtager ansvaret og virksomheden vil i tilfælde af tyveri eller lignende kunne ifalde erstatningsansvar.
- 2) **Betaling:** Ved betaling kan gæsten forvente, at der er etableret en vis omsorgspligt fra virksomhedens side og virksomheden vil i tilfælde af tyveri eller lignende kunne ifalde et erstatningsansvar.
- 3) **Skiltning:** Det skal gøres klart for gæsten, hvis virksomheden ikke påtager sig ansvaret for det indleverede. Skiltning betyder ikke, at man er fri for ansvar, hvis der er andre momenter, der tyder på, at man har påtaget sig et ansvar som for eksempel betaling.
- 4) **Fast garderobeagt:** En sådan kan give gæsten en forventning om et vist opsyn med det indleverede og dermed pådrage virksomheden et deraf følgende erstatningsansvar.
- 5) I forbindelse med garderobeopbevaring må der samtidig sondres mellem åbne og lukkede selskaber afholdt i virksomhedens lokalteter. Ved åbne selskaber forstås selskaber, hvor enhver gæst kan deltage, hvorimod de lukkede selskaber er forbeholdt inviterede gæster. Ved lukkede selskaber er der en formodning for at virksomheden ikke ifalder erstatningsansvar, medmindre vagt ved garderobe er inkluderet i prisen for afholdelse af selskabet.

Garderobe med formodet opsyn

I de tilfælde hvor garderoben for eksempel er bag en skranke i virksomheden eller i nærheden af personale, vil gæsten kunne have en berettiget forventning om, at der vil blive draget omsorg for indleverede genstande. Hvis personalet over for gæsten tilkendegiver, at man vil se efter bagagen, vil varetæftsforhold være etableret, og gæsten kan med rette forvente, at der drages omsorg for bagagen med deraf følgende erstatningsansvar for virksomheden ved bortkomst.

Hvis virksomheden skal imødegå et eventuelt erstatningsansvar bør det også her gøres klart for gæsten at virksomheden ikke påtager sig et ansvar for det indleverede. I en aktuel situation kan det være svært at bevise, at dette er gjort klart for gæsten, og virksomheden vil derfor alligevel kunne blive pålagt erstatningsansvar.

Særlig værdifulde genstande i indleveret tøj

For værdigenstande i indleveret tøj som eksempel pung, mobiltelefon og rede penge kan virksomheden kun blive ansvarlig, hvis der er tale om genstande, man med rimelighed kan forvente at opbevare i en garderobe.

Begrænsning af ansvar

Virksomheden kan ikke over for gæsten begrænse et eventuelt erstatningsansvar til f.eks. 500 kr. Virksomheden vil blive ansvarlig for det fulde tab af gæstens indleverede tøj. Der bør dog ske fradrag for ælde og eventuel slidtage.

Tyveri fra hotelværelse

Ved tyveri fra hotelværelse er hotellet ansvarlig, såfremt tyveriet skyldes forhold, der kan bebrejdes hotellet. Et hotel vil således blive dømt til at betale erstatning til en gæst for tyveri fra hotelværelset, hvis flere af de nøgler, der er blevet udleveret til gæsterne, passer til flere værelser på samme etage.

Hvis gæsten har tegnet en almindelig indboforsikring, vil denne forsikring sædvanligvis dække tyveri fra et hotelværelse, hvis der kan konstateres voldelige tegn på opbrud. Såfremt dette ikke er tilfældet, dækker forsikringen ikke tyveriet.

Hvis hotellet ikke har handlet uforsvarligt, kan det som udgangspunkt ikke blive pålagt erstatningsansvar i den situation.

Hvis gæsten selv har skyld i tyveriet, hvis gæsten f.eks. underlader at låse sin hoteldør, bør hotellet ikke blive ansvarlig eller i hvert fald kun delvist ansvarlig.

Opbevaring af værdigenstande i boks

Adgang til *boks på hotellet* må anses for en service fra hotellets side, og giver gæsten mulighed for sikring af værdigenstande. For at imødegå et eventuelt erstatningsansvar bør hotellet udtrykkeligt gøre gæsten opmærksom på, at hvis boks ikke benyttes, kan hotellet ikke ved tyveri senere blive holdt ansvarlig.

---ooOoo---