



MR. RAOUL MEESTER VAN HET AMSTERDAMSE ADVOCATENKANTOOR MEESTER IS GESPECIALISEERD IN HORECARECHT. IN DEZE TWEEMAANDELIJKS VERSCHIJNENDE RUBRIEK VERTELT HIJ OVER JURIDISCHE PROBLEMEN WAAR HORECA-ONDERNEMERS MEE TE MAKEN HEBBEN. HIJ BASEERT ZICH ONDER MEER OP ZAKEN DIE HIJ TEGENKOMT IN ZIJN EIGEN PRAKTIJK. TEL. (020) 409 55 55. WWW.MEESTERMEESTER.NL.

VOORKOM VERHALEN VAN SCHADE

Hotels worden steeds vaker gezien als een potentieel doelwit voor het verhalen van schade. Ondernemers lijken zich niet altijd voldoende te realiseren dat er een mogelijkheid tot aansprakelijkheid bestaat. En te vaak wordt gewoonweg vergeten de aansprakelijkheid te voorkomen of te beperken.

De grondslag voor de aansprakelijkheid loopt sterk uiteen. De hier genoemde voorbeelden hebben te maken met het houden van goederen voor hotelgasten, het onvoldoende beschermen van gasten tegen gevaarlijke situaties en de afdracht van premies. Juridisch kan daarbij worden gesproken van bewaarneming, onrechtmatige daad en ketenaansprakelijkheid.

Bewaarneming

Een dure jas die kwijtraakt in de garderobe, een auto van een gast die vernield wordt op de parkeerplaats van het hotel, of diefstal op hotelkamers. Dit zijn slechts enkele situaties waarin sprake kan zijn van bewaarneming in de zin van de wet. Het hotel houdt vanaf dat moment de goederen van de gast onder zich, en dient daarbij

de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen. Dit kan dan snel leiden tot aansprakelijkheid van het hotel.

Niet altijd is sprake van bewaarneming. Bij een chic hotel (of restaurant) is daar – in het kader van de te verwachten service – eerder sprake van dan bij een goedkoop motel of de pizzeria om de hoek. Bij hoogwaardige restaurants en hotels worden hogere eisen gesteld, ook ten aanzien van de plicht om aan bezoekers duidelijk te maken dat het afgeven van spullen op eigen risico geschiedt.

Veel hotels proberen door middel van een bordje aan de muur of 'kleine lettertjes' in overeenkomsten aansprakelijkheid uit te sluiten. Teksten als 'de directie aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies, beschadiging of diefstal van uw bezittingen' blijken in de praktijk wel ontmoedigend te werken om claims in te dienen, maar zijn

volgens de jurisprudentie meestal onvoldoende om aansprakelijkheid uit te sluiten, omdat deze onredelijk en te verstrekkend zijn.

Onrechtmatige daad

Een gast die struikelt over een onvoldoende verlichte drempel (of een onaangekondigde natte vloer), een hardnekkige voedselvergiftiging van een groep bezoekers, of een toeslaande legionel-labacterie kunnen eveneens leiden tot aansprakelijkheid.

Deze voorbeelden hebben gemeen dat sprake kan zijn van een onrechtmatige daad van het hotel of restaurant. Hierbij speelt een rol dat het bedrijf gasten dient te beschermen tegen gevaarlijke situaties, waaruit schade aan personen kan voortvloeien. Of deze gevaarstelling onrechtmatig is, hangt onder meer af van de kans waaruit door onoplettendheid ongevallen zouden kun-



nen ontstaan, de ernst die de gevolgen kunnen hebben en de mogelijkheid om veiligheidsmaatregelen te treffen.

Of sprake is van onrechtmatig handelen, is dus erg afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het geval. De praktijk leert echter dat in deze situaties vrij snel sprake is van een onrechtmatige daad, althans aansprakelijkheid van het hotel of restaurant. Het is niet eenvoudig om dergelijke aansprakelijkheid, bijvoorbeeld door middel van algemene voorwaarden, uit te sluiten. Eerder moet worden gedacht aan het treffen

van voldoende praktische maatregelen om dit soort problemen te voorkomen.

Ketenaansprakelijkheid

Hotels en restaurants moeten in veel gevallen aantonen dat zij voldoende maatregelen hebben getroffen. Bijvoorbeeld door het plaatsen van waarschuwingsbordjes bij een gladde (net schoongemaakte) vloer, voldoende verlichting bij drempels en afstapjes, het aantoonbaar naleven van de HACCP-regels (en protocollen), het periodiek laten controleren van leidingen, etc.

Een hotel moet er ook op toezien dat de door haar ingeschakelde uitzendbureaus en schoonmaakbedrijven op een juiste wijze loonbelasting en premies afdragen. Dit vloeit voort uit de wet op de Ketenaansprakelijkheid. Nog steeds realiseren onvoldoende hotels zich dat de fiscus en de bedrijfsvereniging, met maximaal vijf jaar terugwerkende kracht, door het schoonmaakbedrijf niet afgedragen premies en loonbelasting van het hotel kunnen terugverdere. In de praktijk kunnen deze naheffingen flink oplopen. Er zijn gevallen bekend, waarin hotels zelfs in (grote) financiële problemen zijn geraakt.

Een dergelijke aansprakelijkheid valt voor hotels relatief eenvoudig te voorkomen. Zo kan in veel gevallen het best worden gewerkt met de zogenaamde G-rekening (een geblokkeerde bankrekening, waarop een deel van de vergoeding wordt gestort). Daarnaast verdient het de voorkeur om periodiek in het schoonmaakcontract bepalingen op te nemen die de maximale zekerheid voor het hotel bieden.

Met name voor hotels is een dergelijke uitsluiting van aansprakelijkheid relevant, omdat deze discussie zich vooral voordoet bij (aanzienlijke) schoonmaakwerkzaamheden die worden verricht voor derden. De fiscus en bedrijfsvereniging zijn zeer alert.

Internet

Tenslotte een paar opmerkingen over internetgebruik door hotelgasten. Er zijn recente gevallen bekend, waarin hotels strafrechtelijk zijn aangesproken op het bieden van internetdiensten zonder deugdelijke controle. In deze gevallen

konden personeelsleden, hotelgasten en andere bezoekers onbelemmerd en anoniem gebruik maken van internet, waarbij kennelijk door criminelen handelingen werden gepleegd via e-mail. Dit kunnen transacties zijn, maar ook bijvoorbeeld (het voorbereiden van) terroristische activiteiten.

Hoewel een veroordeling in dit soort situaties moeilijk voor te stellen is, kan het geen kwaad – tot op zekere hoogte – technische en praktische maatregelen te treffen (zoals een gebruikersprotocol) om toekomstige problemen te voorkomen.