

Rzeczy pozostawione w hotelu

2014-03-07

Prosta z pozoru sprawa jaką jest znalezienie i wydanie rzeczy pozostawionej w obiekcie noclegowym zawiera kilka pułapek. Warto ich uniknąć, by nie narazić hotelu na nieprzyjemności, a w skrajnych przypadkach nawet na odpowiedzialność procesową.

W hotelach goście zostawiają różne rzeczy. Najczęściej przy opuszczaniu pokoju po pobycie, ale także w restauracji, sali konferencyjnej, a zdarza się że na basenie, w SPA lub klubie.

Gdy personel taką pozostawioną rzecz znajdzie powinien przekazać ją jak najszybciej do hotelowej recepcji opisując kiedy: data, godzina i gdzie dokładnie rzecz znalazł oraz, jeżeli jest to możliwe, wskazując potencjalnego "zgubowicza". W dobrze zorganizowanych obiektach funkcjonują zeszyty rzeczy znalezionych, gdzie te informacje są wpisywane.

Jak powinno wyglądać wydanie rzeczy?

Gdy zgłosi się osoba, która podaje się za właściciela rzeczy pozostawionej, zawsze należy dokonać weryfikacji, czy rozmówca jest rzeczywiście tym, kto ma prawo od nas rzeczy odebrać. Chyba że oznaczenie rzeczy jednoznacznie identyfikuje jej właściciela (np. dokument ze zdjęciem - wystarczy porównać zdjęcie, nie musimy przepytwać z innych danych, tym bardziej gdy wiemy z meldunku jak dana osoba się nazywa). W innym przypadku należy zadać kilka pytań, które dadzą pewność, że wydawana rzecz należy do osoby, która się po nią zgłosiła.

Sytuacja I:Gość: Czy nie znaleźliście wczoraj w klubie hotelowym portfela?Recepcjonista: Znaleźliśmy, oooo ... taki brązowy.G: Och, to mój, dziękuję.(po czym osoba, która niczego nie zgubiła spokojnie odchodzi z cudzym portfelem!)

Sytuacja II:G: Czy nie znaleźliście wczoraj w klubie hotelowym portfela?R: Proszę opisać ten portfel.G: No taki czarny (chwila namysłu), ma przegródkę na karty płatnicze, ... i jest w nim srebrnakarta Citybanku z moim zdjęciem!R: (sprawdzenie) Proszę uprzejmie oto Pana portfel.lubR: Przykro mi, znaleziono portfel wczoraj w klubie ale zupełnie nie odpowiada on Pana opisowi. Poproszę pokojową/kelnerów, by raz jeszcze dokładnie przejrzeni nasz klub.Podobnie wyglądać powinna weryfikacja każdego, kto zgłasza się po odbiór rzeczy pozostawionej. Nie należy także wydawać rzeczy osobie, która nie jest jej właścicielem czy dysponentem, bez uprzedniego upewnienia się że ten wyraża na to zgodę.

Sytuacja I:G: Przepraszam, kolega zostawił wczoraj w sali konferencyjnej swój aparat fotograficzny, taki mały, srebrny Nikon. Znaleźliście go?R: Tak, jest do odebrania.G: O! To ten. Wie Pani co, to ja go wezmę i mu zaniosę, bo on jeszcze jest w pokoju (uśmiech)R: A jeśli Pan taki uprzejmy – to proszę bardzo (wydanie aparatu).G: Dziękuję. Marek się ucieszy.(i tak prywatne zdjęcia Marka z żoną, które także były na karcie pamięci trafiają do wszystkich ich kolegów i koleżanek w pracy. Marek jest ośmieszony i upokorzony, jego żona tym bardziej; pozostali mają dużo zabawy cudzym kosztem).

Sytuacja II:G: Przepraszam, kolega zostawił wczoraj w sali konferencyjnej swój aparat fotograficzny, taki mały, srebrny Nikon. Znaleźliście go?R: Tak, jest do odebrania.G: O! To ten. Wie Pani co, to ja go wezmę i mu zaniosę, bo on jeszcze jest w pokoju (uśmiech).R: Przepraszam, ale mogę wydać ten aparat wyłącznie jego właścicielowi. Gdyby był Pan tak

uprzejmy i poinformował kolegę, że aparat jest do odebrania w Recepcji.G:(gdy przychodzi do recepcji pan Marek)G: Tu jest do odebrania mój aparat, kolega mi powiedział.R: Gdyby Pan zechciał coś o nim powiedzieć, co pozwoli mi upewnić się, że jest Pan właścicielem aparatu.G: Hmm. Karta pamięci jest firmy XYZ, taka niebieska, ma zrobione ze 200 zdjęć a w pokoju mam pokrowiec na aparat, ładowarkę ... o i mam jeszcze do niego instrukcję w torbie.(pracownik sprawdza kartę, prosząc zresztą by aparat otworzył pan Marek. Z wprawy z jaką pan Marek operuje aparatem wynika, że zna ten aparat bardzo dobrze).R: Zgadza się. Proszę oto Pana aparat.

Z rzeczami pozostawionymi, gdy Gość jest jeszcze na terenie obiektu hotelowego jest mniejszy problem. Co robić, gdy pokojowa rzecz pozostawioną znajdzie już po wyjeździe klienta?Recepcja winna odnotować w rejestrze ("zeszyt rzeczy pozostawionych"), miejsce i datę znalezienia oraz osobę, która rzecz znalazła. Jeżeli obiekt ma dane kontaktowe osoby, która rzecz pozostawiła należy się z nią skontaktować, by zapytać co z rzeczą pozostawioną zrobić. Kiedyś dzwoniło się pod numer telefonu z rezerwacji, dzisiaj coraz częściej wysyła się e-mail. Niekiedy konieczny jest telefon do firmy, która regulowała należność za pobyt gościa. Równie często jedynym kontaktem jest adres, jaki gość podał przy zameldowaniu. Wówczas wysyła się list z prośbą o kontakt z hotelem. Nie należy od razu wysyłać rzeczy pod posiadany adres, ani informować w piśmie, że gość podczas ostatniego pobytu w hotelu coś pozostawił. Taka zawartość pisma może zostać potraktowana przez adresata jako naruszenie jego prywatności. List z prośbą o kontakt z hotelem w zupełności wystarczy.

Sytuacja III:Hotel odesłał do gościa - na adres podany przy zameldowaniu, paczkę z halką i innymi elementami bielizny damskiej, które pozostały w pokoju po wymeldowaniu się pary. Gość mieszkał przez kilka dni w hotelu wspólnie z partnerką. Bielizna była praktycznie nowa i drogiej marki. Paczka została odebrana przez małżonkę gościa i przyczyniła się do rozpadu małżeństwa, bo gość mieszkał w hotelu z panią, która nie była jego małżonką. Adwokat gościa wystąpił z roszczeniem o odszkodowanie od hotelu.

W odpowiedzi na prośbę o kontakt gość najczęściej prosi o przesłanie rzeczy pod wskazany adres i często nie jest to adres, pod którym jest zameldowany. Zdarza się jednak, że prosio przechowanie rzeczy informując, że odbierze je osobiście przy najbliższej okazji.Koszty opakowania i przesyłki rzeczy pozostawionej obciążają właściciela i najpewniej jest wysyłać je przesyłką "za pobraniem". Także przechowanie nie musi być bezpłatne.A gdy nie ma kontaktu z gościem lub nie odpowiada na listy? Rzecz należy przechować.Sposób postępowania z rzeczami znalezionymi w pewnym zakresie reguluje Kodeks cywilny oraz przepisy wydane na jego podstawie. Ale nie definiuje pojęcia rzeczy znalezionej.

Co mówią przepisy?

Najłatwiej jest, gdy znalazca wie, kto jest właścicielem rzeczy bądź uprawnionym do niej na innej podstawie - procedurę postępowania opisałem powyżej. Hotel ma obowiązek powiadomić tę osobę o zgubie i oddać rzecz. Gdy nie wiemy, kto jest "uprawnionym właścicielem" znalezionej rzeczy albo nie znamy miejsca zamieszkania takiej osoby wówczas (np. uczestnika konferencji, czy przyjęcia który nie korzystał z noclegu w hotelu) ... do naszych obowiązków należy powiadomienie o znalezieniu rzeczy właściwego organu państwowego, którym jest rejonowy organ rządowej administracji ogólnej właściwy miejscowo dla terenu, na którym znaleziono rzecz. Z tym, że pieniądze, papiery wartościowe, kosztowności oraz rzeczy mające wartość naukową lub artystyczną powinniśmy przekazać niezwłocznie na przechowanie właściwemu organowi państwowemu, a inne rzeczy znalezione - tylko na żądanie tego organu.

Weźmy za przykład sweter znaleziony w hotelu. Ładny, markowy i wart kilkaset złotych. Po który nikt się nie zgłasza od dwóch tygodni. Nie jest to rzecz z grupy: "pieniądze, papiery wartościowe, kosztowności oraz rzeczy mające wartość naukową lub artystyczną". Teoretycznie mamy obowiązek poinformowania organu państwowego, że znaleźliśmy sweter, a jeśli ów organ uzna, iż pozostawienie swetra w hotelu narazi tenże sweter na pogorszenie jego stanu lub utratę, może

nakazać hotelowi przekazanie swetra sobie. Wyjątek zwalniający nas od obowiązku przekazania rzeczy miał będzie miejsce jedynie wtedy, gdy dostarczenie rzeczy znalezionej jest niemożliwe lub wiązałoby się ze zbyt dużymi kosztami bądź niebezpieczeństwem. Wtedy hotel-znalazca jedynie informuje właściwy organ państwowy o miejscu przechowywania rzeczy, nie przekazując mu jej, nawet gdy są to papiery wartościowe, pieniądze itp. Ważne dla hotelu jest zapis, który mówi, że do przechowywania rzeczy znalezionych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o ... nieodpłatnym przechowaniu. Prawo zezwala na żądanie od właściciela znaleźnego w wysokości 10 proc. wartości rzeczy, ale nie znam przypadku obiektu hotelowego, który by to rozwiązanie praktykował.

Przepisy mówią dalej, że koszty przechowywania przykładowego swetra, tak jak i koszty utrzymania go w należytym stanie (np. prania), czy w końcu koszt szukania osoby (kartka pocztowa z prośbą o kontakt, znaczek pocztowy, koperta, inne koszty) - obciążają osobę uprawnioną do odbioru swetra i hotel ma pełne prawo odmowy wydania rzeczy, dopóki właściciel swetra ich nie pokryje. Górną granicą takich kosztów jest wartość swetra w chwili odbioru.

Jak długo mamy obowiązek przechowywania swetra pozostawionego w hotelu?

Zgodnie z przepisami ogólnymi rok od wezwania właściciela swetra, by go sobie zabrał, lub dwa lata od chwili znalezienia, jeżeli właściciel nie został poinformowany i się przez ten czas nie zgłosi. Po tym czasie sweter staje się własnością hotelu. Sweter tak, a złoty łańcuszek czy zegarek? Nie. Przejście rzeczy znalezionej na własność znalazcy nie dotyczy: kosztowności, papierów wartościowych, pieniędzy czy rzeczy o wartości artystycznej lub naukowej. Te bowiem, gdy nie zgłosi się ich właściciel, przechodzą na własność Skarbu Państwa. I to już Skarb Państwa dalej postępuje z rzeczą w trybie przewidzianym stosownymi przepisami.

Czy o każdym pozostawionym drobiazgu należy pisać do gościa?

Gdy spytacie w recepcji hotelu o "ładowarkę do Nokii" recepcjonista przyniesie wam pudło, w którym będzie kilkadziesiąt różnych ładowarek. W kartonie będzie też ładowarka do kamery Sony i zasilacz do notebooka HP. Każda z nich warta kilkanaście-kilkadziesiąt złotych. I co? I nic. Będą leżały w kartonie. Na pytanie, czemu ich nie zwrócono właścicielom usłyszycie: "A kto by z tym nadażył?". W praktyce nie wszystko odsyła się gościom lub choćby informuje ich o fakcie znalezienia rzeczy. Nie jest to zgodne z przepisami ale powszechnie praktykowane.

Przechowywanie rzeczy

Z czasem zaczyna brakować przestrzeni na zapleczu czy w magazynie, gdzie zbiera się rzeczy pozostawione. Najczęściej jest to magazynek, nad którym pieczę sprawują pokojowe. Czego jest najwięcej? Odzieży. Swetrów, bluzek, spodni. Bieliznę zwykle traktuje się podobnie jak karton po soku, czy butelkę po napoju – czyli wyrzuca do śmieci (chyba, że jest to jedwabna halka).

Poza odzieżą bywają osobiste drobiazgi jak długopis, budzik, słuchawki, okulary itp., poprzez biżuterię aż po różnego rodzaju "gabaryty" czyli np. plansza reklamowa, sztaluga, komplet flag, torba od wideoprojektora, telewizor (!). "Gabaryty" pozostają zwykle w salach konferencyjnych, zapomniane czy pominięte przy pakowaniu przez organizatora. Ludzka wyobraźnia nie ogarnie tego, co klienci pozostawiają w hotelach. I co z tymi gromadzącymi się rzeczami robić? Zwłaszcza, gdy nie są to rzeczy tradycyjnie uznane za wartościowe? Gdy ktoś zostawi zegarek, łańcuszek, pierścionek czy inny rodzaj biżuterii - zwykle hotel podejmuje próbę skontaktowania się z klientem i przekazania mu pozostawionej rzeczy.

Ale gdy nikt nie zgłasza się po elegancki sweter czy polar, które zostały w sali konferencyjnej po zajęciach grupy, która już wyjechała? Przechowanie wszystkiego przez wymagane kodeksem dwa lata może stanowić problem. Ustawodawca

przewidział taką sytuację. Otóż: zarządcy instytucji, w których często mają miejsca pozostawienia rzeczy (a hotel niewątpliwie do takich miejsc należy zaliczyć) mogą ustalić własne przepisy, jak postępować w przypadku rzeczy pozostawionych-znalezionych.

Jak to wygląda w praktyce?

W dobrych hotelach w regulaminie hotelu znajduje się zapis, co do tego, jak postępuje się z rzeczami znalezionymi. Że np. przechowywane są przez okres 3 miesięcy od daty znalezienia, po czym są przekazywane na cele społeczne lub publiczne. Dodatkowo w teczce hotelowej w tzw. informatorze hotelowym (a więc tradycyjnym narzędziu przekazywania informacji w hotelu) znajduje się zapis o rzeczach pozostawionych i sposobie postępowania, czyli "Rzeczy pozostawione - w sprawie rzeczy pozostawionych prosimy o kontakt z recepcją hotelu tel. ... - całodobowo". Te dwa zapisy: o tym gdzie i jak zgłosić pozostawienie lub znalezienie rzeczy oraz o tym, co się dzieje z rzeczą pozostawioną w hotelu i po jakim czasie - składają się de facto na przepisy zarządcy hotelu w sprawie rzeczy pozostawionych-znalezionych.

Co dzieje się z rzeczami znalezionymi po okresie przechowywania?

Są obiekty, które latami nie wyrzucają pozostawionych przez gości rzeczy. Latami tj. np. do gruntownego remontu. Większość jednak przechowuje rzecz przez okres jednego roku po czym np. przekazuje do zaprzyjaźnionej organizacji charytatywnej, np. do domu pomocy społecznej, noclegowni czy domu dziecka. Tyczy to przede wszystkim odzieży, toreb, kosmetyczek itp. Część odzieży staje się tak zwanym czyściwem, czyli mówiąc wprost szmatą, którą wykorzystuje się przy pracach technicznych czy porządkowych. Zdarza się, że pozostawiona rzecz, po którą mimo wezwań nikt się nie kwapi zaczyna być wykorzystywana przez hotel w codziennym użytkowaniu. Przykłady? Sztaluga która została po wystawie i firma nie odebrała jej przez ponad rok, zaczyna być wykorzystywana przez obiekt przy różnych okazjach. Walizka tzw. "kabinówka" solidna i markowa, której klient zapomniał i mimo korespondencji nie odebrał, trafia do marketingu i służy wożąc materiały reklamowe hotelu na kolejne targi. W końcu ładowarki do telefonów komórkowych. Pozostawione przez właścicieli zaczynają służyć kolejnym gościom hotelu wzbudzając wdzięczność i budząc radość tych ostatnich.

Autor: Jacek Piasta - hotelarz, doradca i ekspert hotelarstwa