

Hotelowe taśmy prawdy: działać tak, by nie zrobić krzywdy sobie i hotelowi?

2014-04-15

Do dyrektora 4* hotelu zgłosił się mężczyzna z następującą kwestią: jego ojciec, pan po pięćdziesiątce bawił się w tym hotelu w Sylwestra. Godzinę po północy doszło do scysji z innym gościem, szarpaniny i rękoczynów. Ojciec został kilkakrotnie uderzony, w tym również w głowę. Nikomu się nie poskarżył, nie powiedział żonie, ani personelowi hotelu.

Zdarzenie miało miejsce w zakamarku holu przy hotelowych toaletach, gdzie akurat nie było żadnych świadków. W południe następnego dnia rodzice mężczyzny wyjechali z hotelu.

Po kilku dniach ojciec zaczął mieć nudności, bóle głowy i problemy z oddychaniem. W szpitalu, do którego został zabrany, okazało się, że miał lekki wstrząs mózgu pęknięte jedno żebro i solidnie potłuczone pozostałe. Syn wystąpił do dyrektora hotelu z pytaniem o to, czy zdarzenie zarejestrowały kamery monitoringu oraz poprosił o udostępnienie nagrania.

Jak powinien zachować się dyrektor hotelu?

Sprawdzić, czy zdarzenie zostało zarejestrowane na dysku rejestratora i jeżeli tak się stało - zlecić wykonanie kopii bezpieczeństwa nagrania całego zdarzenia. Sprawdzić, czy jakość nagrania pozwala na bezbłędne zidentyfikowanie osób biorących udział w zdarzeniu. Przy pomocy pracowników hotelu dokonać identyfikacji i sporządzić notatkę służbową, opisującą datę, miejsce i uczestników zdarzenia. Mając pewność dotycząca zapisu i pełny opis - odmówić prosiącemu wydania kopii zapisu obrazu z kamer monitoringu. Odmówić, gdyż wydanie kopii mogłoby narazić hotel na roszczenie drugiej z osób biorących udział w zajściu. Jednocześnie powinien poinformować prosiącego, że taki materiał jest, został zabezpieczony, uczestnicy zajścia zostali rozpoznani i określani, i że materiał ten może w każdej chwili zostać udostępniony organom prowadzącym postępowanie w tej sprawie.

Tym sposobem dyrektor hotelu: Zabezpiecza materiał dowodowy do celów ewentualnego postępowania prowadzonego przez organy ścigania. Uspokaja pytającego informacją, że nagranie istnieje, zostało zabezpieczone i pozwala na identyfikację uczestników oraz przebieg incydentu. Nie naraża obiektu na ewentualne roszczenia ze strony drugiego uczestnika zdarzenia lub osób trzecich ewentualnie widocznych na nagraniu.

Tyle o tym jak powinien prawidłowo zachować się dyrektor.

Czy to jednak już wszystko?

Nie.

Swoją drogą dyrektor tego hotelu powinien natychmiast rozpocząć procedurę kontroli funkcjonowania osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo w hotelu i jego monitoring. Bo jeżeli w hotelu dochodzi do takiego incydentu, a dyrekcja dowiaduje się o tym od syna poszkodowanego - to coś w tym hotelu nie działa tak, jak powinno.

Autor: Jacek Piasta