

Till Justitiedepartementet

I november 2007 fick jag i uppdrag att göra en översyn av Konsumenttjänstlagen med syfte bl.a. att utvidga lagens område till olika privata tjänster. På grund av uppdraget avgav jag departementspromemorian Konsumenttjänster m.m. (Ds 2009:13), med förslag till ny lagstiftning om vissa typer av konsumenttjänster, dock inte hotelltjänster. Som ett led i det fortsatta utredningsarbetet får jag nu avlämna promemorian Hotelltjänster.

Stockholm i november 2010.

Bertil Bengtsson

Innehåll

Förkortningar	7
Sammanfattning	9
1 Promemorians lagförslag	11
1.1 Förslag till lag om ändring i lagen (1966:742) om hotell- och pensionatrörelse.....	11
1.2 Förslag till lag om ändring i jordabalken.....	17
2 Bakgrund	21
3 Gällande rätt	23
3.1 Allmänt	23
3.2 Avtalet	28
3.3 Hotellens skyldigheter	29
3.4 Hotellgästens skyldigheter.....	34
3.5 Konferensavtal.....	36
3.6 Utländsk lagstiftning m.m.....	37
4 Lagstiftning om hotelltjänster?	39

5	Närmare om lagstiftningens utformning	45
5.1	Avtalet.....	45
5.2	Hotellrummet och hotellets service.....	47
5.3	Måltider i hotellet.....	50
5.4	Hotellgästens skyldigheter	51
6	Ekonomiska konsekvenser	55
7	Författningskommentar	57
7.1	Förslaget till lag om ändring i lagen (1966:742) om hotell- och pensionatrörelse	57
7.2	Förslaget till lag om ändring i jordabalken	65

Förkortningar

AN	Sveriges Hotell- och restaurangföretagares ansvarsnämnd
ARN	Allmänna reklamationsnämnden
DCFR	Draft Common Frame of Reference
Ds	Departementspromemoria
HD	Högsta domstolen
JB	Jordabalken
KköpL	konsumentköplagen
KtjL	konsumenttjänstlagen
NJA	Nytt juridiskt arkiv, avd. I
Prop.	proposition
RH	Rättsfall från hovrätterna
SkL	skadeståndslagen
SOU	Statens offentliga utredningar
SvJT	Svensk juristtidning

Sammanfattning

I promemorian föreslås lagstiftning om hotelltjänster, med syfte att klargöra det delvis omtvistade rättsläget och stärka konsumentskyddet. Regler om denna avtalstyp ska tas in som ett särskilt avsnitt i lagen (1966:742) om hotell- och pensionatrörelse; bestämmelserna i 12 kap. JB ska i princip inte vara tillämpliga på avtalet. Lagförslaget innehåller en reglering av rättsförhållandet mellan parterna som i vissa avseenden ska vara tvingande till hotellgästens skydd. Delvis bygger förslaget på den praxis som tillämpas i dag.

I huvudsak föreskrivs följande. Rörande avtalstiden ska råda avtalsfrihet. Vissa dispositiva regler ges om hotellgästens rätt till avbeställning, medan tvingande bestämmelser förekommer om hotellets skyldighet att tillhandahålla rum vid föreskriven tid samt om hotellgästens rätt att kräva förutsatt standard på boendet och påföljder vid brister i detta avseende. Ett presumtionsansvar – ansvar för vållande med omkastad bevisbörda – ska gälla vid brister i hotellrummets skick, medan i övrigt hotellgästen är berättigad till skadestånd bara om vållande visas på hotellets sida. Lämnas egendom till förvaring hos hotellet ska dock konsumenttjänstlagen gälla. – Vidare förekommer regler om hotellgästens betalningsskyldighet, vårdplikt och skyldighet att visa hänsyn vid vistelsen i hotellet. Vid väsentliga kontraktsbrott i dessa avseenden ska hotellet ha hävningsrätt. Hotellgästen ska dessutom svara för skador på hotellets egendom vid styrkt vållande.

1 Promemorians lagförslag

1.1 Förslag till lag om ändring i lagen (1966:742) om hotell- och pensionatrörelse

Härmed föreskrivs att i lagen (1966:742) om hotell- och pensionatrörelse ska införas åtta nya paragrafer, 23–30 §§, av följande lydelse:

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

*Allmänna regler om hotell-
tjänster*

23 §

*Bestämmelserna i 24–30 §§
gäller avtal om hotelltjänst. Med
detta avses avtal varigenom en
näringsidkare (hotellet) upplåter
sådan tillfällig möblerad bostad
som anges i 1 § (hotellrum) till
en enskild person (hotellgästen)
och samtidigt åtar sig att till-
handahålla andra tjänster, för-
täring eller bådadera. Bestäm-
melserna tillämpas dock inte på
upplåtelser som ska pågå eller*

har pågått längre tid än fyra månader eller avtal som hotellet ingår med ett företag eller en organisation om upplåtelse till en grupp personer för konferens eller liknande ändamål.

Bestämmelserna i 24–30 §§ gäller inte heller upplåtelser på vilka lagen (1992:1672) om paketresor är tillämplig.

24 §

Avtalsvillkor som i jämförelse med en bestämmelse i 25–30 §§ är till nackdel för hotellgästen är utan verkan mot denne, om inte annat anges i bestämmelsen.

Avtalet m.m.

25 §

Avtal enligt 23 § kan slutas på viss tid eller på obestämd tid. Ett avtal på obestämd tid får sägas upp till upphörande senast klockan 18.00 dagen innan det ska upphöra.

Hotellgästen får avbeställa hotelltjänsten senast klockan 18.00 dagen före den avtalade ankomsten eller, vid påbörjad vistelse på hotellet, senast klockan 18.00 dagen innan avresa ska ske. Vid senare avbeställning är gästen

skyldig att betala ersättning motsvarande ett dygns vistelse på hotellet. Detsamma gäller om gästen inte infinner sig på den avtalade ankomstdagen.

Vad som sägs i första och andra stycket gäller inte om annat tydligt framgår av avtalet.

Tillträde till hotellrummet

26 §

Om inte hotellgästen får tillträde till rummet på överenskommen tid, har hotellgästen rätt att få priset nedsatt eller vid väsentligt dröjsmål att häva avtalet. Hotellgästen har också rätt till skadestånd för kostnader och annan förlust, om inte hotellet visar att dröjsmålet beror på annat än uppsåt eller oaktsamhet på hotellets sida.

Vad som sägs i första stycket gäller inte om hotellet genast tillhandahåller hotellgästen ett likvärdigt boende i samma hotell eller i annat hotell i närheten eller om dröjsmålet annars är helt obetydligt.

I avtalet får bestämmas en tidpunkt då hotellgästen senast ska infinna sig på hotellet för att vara berättigad till hotellrum enligt avtalet.

Hotelllets skyldigheter

27 §

Hotellrummet och miljön i övrigt i hotellet ska hålla den standard som kan förutsättas med hänsyn till den kategori som hotellet gör anspråk på att tillhöra eller som annars kan anses avtalad. Detsamma gäller städning och övriga tjänster samt förtäring som hotellet tillhandahåller.

28 §

Brister hotellet i sina skyldigheter enligt 27 § har hotellgästen rätt att få priset nedsatt eller vid väsentligt kontraktsbrott att häva avtalet, om inte hotellet genast efter anmaning rättar till bristen eller denna är helt obetydlig.

Vid brist i hotellrummets skick har hotellgästen också rätt till skadestånd, om inte hotellet visar att bristen beror på annat än uppsåt eller oaktsambet på hotellets sida. Lider hotellgästen i annat fall skada på grund av brister i hotellets lokaler eller i dess tjänster, är hotellet skadeståndsskyldigt vid fel eller försummelse på hotellets sida. Detsamma gäller om hotellgästens egendom förkommer på hotellrummet.

Lämnas gästens egendom till förvaring hos hotellet, tillämpas konsumenttjänstlagen (1985:716) på förvaringsavtalet.

Hotellgästens skyldigheter

29 §

I avtalet får bestämmas att betalning ska erläggas i förskott. Hotellet får då vägra tillträde till rummet tills betalning sker och vid väsentligt dröjsmål med betalningen häva avtalet.

Erläggs i annat fall inte betalning vid avtalad tid får hotellet häva avtalet, om dröjsmålet är väsentligt.

Om rätt att hålla kvar hotellgästens egendom vid underlåten betalning finns regler i lagen (1970:980) om retentionsrätt för fordran hos hotellgäst.

30 §

Hotellgästen är skyldig att iakttä aktsamhet beträffande hotellets egendom och visa hänsyn till medgäster och andra i hotellet samt följa rimliga föreskrifter som hotellet meddelat i dessa avseenden.

Om hotellgästen grovt bryter mot sina skyldigheter enligt första stycket eller enligt avtalet i

övrigt, får hotellet häva avtalet och kräva skadestånd. Hotellet har också rätt till skadestånd om gästen annars uppsåtligen eller genom oaktsamhet skadar hotellrummet eller övriga utrymmen i hotellet.

Hotellgästen svarar enligt andra stycket också för handlande av andra som gästen har inrymt eller låter vistas i hotellrummet.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2012.

1.2 Förslag till lag om ändring i jordabalken

Härmed föreskrivs i fråga om jordabalken¹ att 12 kap. 1 § ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

12 kap.

1 §²

Detta kapitel avser avtal, genom vilka hus eller delar av hus upplåtes till nyttjande mot ersättning. Detta gäller även om lägenheten upplåtits genom tjänsteavtal eller avtal i anslutning till sådant avtal.

Innefattar avtalet även upplåtelse av jord att nyttjas tillsammans med lägenheten, *skall* detta kapitel tillämpas på avtalet, om jorden *skall* användas för trädgårdsodling i mindre omfattning eller för annat ändamål än jordbruk. Förenas ett tjänsteavtal, som ej är av ringa betydelse, med upplåtelse

Detta kapitel avser avtal, genom vilka hus eller delar av hus upplåtes till nyttjande mot ersättning. Detta gäller även om lägenheten upplåtits genom tjänsteavtal eller avtal i anslutning till sådant avtal. *Kapitlet tillämpas inte på sådana avtal om upplåtelse av hotellrum som avses i 23 § lagen (1966:742) om hotell- och pensionärörelse, om upplåtelsen gäller för en tid av högst fyra månader.*

Innefattar avtalet även upplåtelse av jord att nyttjas tillsammans med lägenheten, *ska* detta kapitel tillämpas på avtalet, om jorden *ska* användas för trädgårdsodling i mindre omfattning eller för annat ändamål än jordbruk. Förenas ett tjänsteavtal, som ej är av ringa betydelse, med upplåtelse

¹ Balken omtryckt 1971:1209.

² Senaste lydelse 2005:436.

av såväl lägenhet för bostadsändamål som jord, *skall* kapitlet tillämpas, om upplåtelsen av lägenheten är mera betydelsefull än upplåtelsen av jorden.

Med bostadslägenhet avses lägenhet som upplåtits för att helt eller till en inte oväsentlig del användas som bostad. Med lokal avses annan lägenhet än bostadslägenhet.

Det som föreskrivs i detta kapitel om sambor gäller endast sådana samboförhållanden där ingen av samborna är gift.

Förbehåll som strider mot en bestämmelse i detta kapitel är utan verkan mot hyresgästen eller den som har rätt att träda i hans ställe, om ej annat anges.

Omfattar hyresavtalet minst tre bostadslägenheter, som hyresgästen skall hyra ut i andra hand eller upplåta med kooperativ hyresrätt, får parterna avtala om förbehåll som strider mot vad som sägs i detta kapitel om sådana lägenheter, under förutsättning att förbehållet inte strider mot bestämmelserna om lokaler och inte heller avser rätten till förlängning av avtalet eller grunderna för fastställande av hyresvillkoren i samband med sådan förlängning. Ett sådant förbehåll gäller endast om det godkänts av hyresnämnden. Godkännande behövs dock inte om staten, kommun, landsting eller kommunalförbund är hyresvärd.

av såväl lägenhet för bostadsändamål som jord, *ska* kapitlet tillämpas, om upplåtelsen av lägenheten är mera betydelsefull än upplåtelsen av jorden.

Med bostadslägenhet avses lägenhet som upplåtits för att helt eller till en inte oväsentlig del användas som bostad. Med lokal avses annan lägenhet än bostadslägenhet.

Det som föreskrivs i detta kapitel om sambor gäller endast sådana samboförhållanden där ingen av samborna är gift.

Förbehåll som strider mot en bestämmelse i detta kapitel är utan verkan mot hyresgästen eller den som har rätt att träda i hans ställe, om ej annat anges.

Omfattar hyresavtalet minst tre bostadslägenheter, som hyresgästen ska hyra ut i andra hand eller upplåta med kooperativ hyresrätt, får parterna avtala om förbehåll som strider mot vad som sägs i detta kapitel om sådana lägenheter, under förutsättning att förbehållet inte strider mot bestämmelserna om lokaler och inte heller avser rätten till förlängning av avtalet eller grunderna för fastställande av hyresvillkoren i samband med sådan förlängning. Ett sådant förbehåll gäller endast om det godkänts av hyresnämnden. Godkännande behövs dock inte om staten, kommun, landsting eller kommunalförbund är hyresvärd.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2012.

2 Bakgrund

Upplåtelse av rum i hotell eller pensionat med åtföljande service är en typ av avtal där rättsreglerna är oklara och delvis omstridda. Det anses tveksamt i vad mån reglerna om hyra i 12 kap. JB är tillämpliga, och även i övrigt är rättsförhållandet i ringa utsträckning belyst i rättspraxis och i litteraturen.

I november 2007 fick jag i uppdrag att göra en översyn av konsumenttjänstlagen med syfte bl.a. att utvidga lagens område till olika privata tjänster. På grund av uppdraget avgav jag departementspromemorian (Ds 2009:13) Konsumenttjänster m.m. Där framhölls att hotelltjänster var en ganska praktisk typ av konsumentavtal, vilken dock var svår att införliva i konsumenttjänstlagens system; fanns det behov av lagreglering borde detta ske i form av en särskild lag. Någon invändning mot denna ståndpunkt förekom inte i remissyttrandena över betänkandet. Efter samråd med justitiedepartementet har jag fortsatt utredningsarbetet med att upprätta denna promemoria om hotelltjänster. Under arbetet har jag haft kontakter med Konsumentverket, Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och Sveriges Hotell- och restaurangägare.

3 Gällande rätt

3.1 Allmänt

Avtal som sluts med hotell (varmed i fortsättningen också avses pensionat) kan sägas avse en sammansatt tjänst. Det viktigaste inslaget är visserligen en upplåtelse av tillfällig bostad; i denna del framstår avtalet som ett slags hyresavtal. Men dessutom ingår normalt ett moment av service, mer eller mindre omfattande – alltså en viss arbetsprestation från hotellets sida, som motiverar att avtalet kan beskrivas som en tjänst. Som en del av denna service kan man också se hotellgästens rätt att utnyttja hotellets anläggning i övrigt för fritidssysselsättningar, spel, bad, friskvård, motion och sällskaplig samvaro över huvud taget. I de allra flesta fall tillhandahåller hotellet också en eller flera måltider, i varje fall frukost efter övernattnings. I den delen innebär avtalet ett moment av köp.

Att hotellets prestation på detta vis har flera artskilda inslag har visat sig komplicera rättsläget. Lagen (1966:742) om hotell- och pensionatrörelse innehåller bara offentligrättsliga regler. Av intresse är dock definitionen av sådan rörelse. Därmed avses enligt 1 § ”yrkesmässig verksamhet med ändamål att tillhandahålla tillfällig möblerad bostad”, varvid dock vissa undantag görs: för bostad som tillhandahålls som led i verksamhet för vård, tillsyn, utbildning eller uppfostran, för ensligt belägen, obemannad stuga som står till allmänhetens förfogande för tillfällig övernattnings och för enkelt utrustad stuga utan vatten och avlopp som är belägen på campingplats och uthyrs till allmänheten som tillfällig bostad. Motiven till lagstiftningen ger inte närmare besked om

hur gränsen för avtalstypen ska dras.³ I varje fall tar den följande redogörelsen för gällande rätt på området inte sikte på dessa undantagna situationer, där andra synpunkter framträder och vissa särregler kan antas gälla (i fråga om stugupplåtelse närmast 12 kap. JB). – Den särskilda lagen (1970:980) om retentionsrätt för fordran hos hotellgäst synes ha större räckvidd; den gäller inte bara när rum tillhandahålls av hotell eller pensionat utan också annars ”för tillfällig vistelse i annan lägenhet” (1 §). Lagen behandlar bara en speciell situation och ska inte beröras ytterligare i fortsättningen.⁴

I övrigt saknas särskilda regler om det civilrättsliga förhållandet mellan hotell och hotellgäst. Som framgår av fortsättningen har man dock gjort gällande att reglerna om hyra av bostad i 12 kap. JB är tillämpliga. Domstolspraxis saknas nästan helt på området. Också litteraturen är knapphändig. Under senare år har rättsläget bara i korthet berörts i vissa hyresrättsliga framställningar.⁵ Viss ledning ger däremot de villkor och riktlinjer som tillämpas av hotellen, liksom en rad beslut av Allmänna reklamationsnämnden och av Sveriges Hotell- och restaurangföretagares ansvarsnämnd (AN).

Till stöd för att avtal om hotelltjänster utgör ett hyresavtal har huvudsakligen återopats ett uttalande i motiven till 1974 års ändringar i 12 kap. JB. Som exempel på tillämpningen av reglerna om möblerade rum i 12 kap. 35 och 45 §§ nämndes i propositionen ”vanligt hotell- eller pensionatsrum men också hotellsvit, bestående av flera rum”.⁶ Detta var alltså situationer där undantag gällde från dels möjligheten att utverka hyresnämndens till-

³ Se prop. 1966:124, där diskussionen om gränsdragningen domineras av ordnings- och säkerhetssynpunkter. Jfr Holmqvist-Thomsson, Hyreslagen (9 uppl. 2009) s. 8 f om gränsdragning för hyresregler i vissa liknande fall; när bostad tillhandahålls för vård eller för service åt funktionshindrade har i allmänhet hyresregler ansetts tillämpliga, liksom beträffande elevhem.

⁴ Det verkar knappast behövt att ta in lagens regler i en eventuell allmän lagstiftning om hotelltjänster, vilken bara rör obligationsrättsliga frågor.

⁵ En utförligare, delvis föråldrad framställning är Bernhard Staedler, Tillfällig bostad (1974). Arbetet innehåller bl.a. en redogörelse för (dåvarande) främmande rätt (s. 61 ff).

⁶ Se prop. 1974:150 s. 491. (Det kan anmärkas att lagförslaget aldrig granskades av Lagrådet.)

stånd till byte av bostadslägenhet, dels det direkta besittningsskyddet. Meningen synes ha varit att när ett hyresförhållande av detta slag varat mer än nio månader i följd, huvudregeln om tillstånd respektive besittningsskydd skulle tillämpas. Onekligen är det fråga om mindre praktiska situationer. I varje fall har motivuttalandet framhållits i standardkommentaren till hyreslagstiftningen som stöd för att upplåtelse av hotellrum skulle falla under lagen, om inte i upplåtelsen ingick omfattande service.⁷ Liknande mening har framförts av Lejman.⁸

Mot detta har invänts att hyresreglerna inte borde gälla där inslaget av service var det dominerande, såsom vid upplåtelse av hotellrum,; här har åberopats ett hovrättsfall (RH 37:82), enligt vilket tvist om betalning för hotellrum inte var att anse som hyrestvist när det gällde forum.⁹ Det har också utvecklats att lagstiftningens lösningar av flera skäl passar illa i detta fall: hyresgästen saknar sakrättsligt skydd och exklusiv förfoganderätt, gästrummen utgör del av värdens arbetslokal, hotellgästens rätt att motta gäster är begränsad, hyreslagens sociala målsättning omfattar inte hotell.¹⁰

Varken den ena eller den andra ståndpunkten kan sägas ha särskilt vägande stöd i traditionella rättskällor. Att upplåtelse av hotellrum nämns som exempel på ett fall där hyreslagstiftningens skyddsregler normalt inte gäller synes närmast vara ett uttalande i förbigående; å andra sidan har ett hovrättsfall om en processrättslig fråga knappast någon större tyngd. Dessutom är det långtifrån alltid som inslaget av service spelar en så framträdande roll vid dessa avtal.

Avgörande bör snarare vara i vad mån hyresreglerna i stort går att tillämpa på hotelltjänsterna. I så fall skulle en rad tvingande regler om bostadshyra gälla för dessa avtal, bl.a. om hyresvärdens rätt att häva avtalet – med JB:s speciella skyddsregler för hyresgästen – samt hyresgästens rätt att kräva bl.a. avhjälpande,

⁷ Se Holmqvist-Thomson, Hyreslagen (9 uppl. 2009) s. 6 f.

⁸ Den nya hyresrätten s. 17.

⁹ Se Victorin, Kommersiell hyresrätt s. 15 not 1.

¹⁰ Se Staedler, a.a. särskilt s. 137.

åtgärdsföreläggande, upprustningsföreläggande och återbetalning av hyra enligt 12 kap. 55 e §; hotellgästen skulle vidare som huvudregel få inrymma personer i sitt rum. Det är tydligt att dessa regler inte är avsedda för upplåtelser av hotellrum. – Det kan nämnas att den norska lov om husleieavtaler inte omfattar avtal med hotell, pensionat och liknande (§ 1 st. 4). Detsamma gäller den danska Lejeloven (§ 1 st. 3) och den finländska lagen om hyra av bostadslägenhet (se 2 § 1 st., som undantar ”inkvarteringsrörelse”).

Mot denna bakgrund kan man knappast utgå från att lagstiftaren velat reglera sådana upplåtelser genom 12 kap. JB. Inte heller i nämndpraxis synes man vilja anknyta till JB:s regler. Detta tycks gälla oavsett hur pass omfattande inslaget är av service. Hyresreglerna torde därför på sin höjd kunna tillämpas analogt på vissa punkter.

Det kan naturligtvis invändas att det är säreget om just bristen på service skulle medföra att den boende skulle få bättre skydd – JB:s tvingande regler skulle bli tillämpliga. Men det är närmast lagstiftarens sak att göra något åt denna inkonsekvens, antingen vid en översyn av JB:s bestämmelser i denna del eller vid en lagstiftning om hotelltjänster (jfr 4 nedan).

En annan lag av visst intresse är lagen (1992:1672) om paketresor. Den rör på liknande sätt åtaganden av flera skilda slag, där transport, ofta inkvartering och dessutom någon annan turisttjänst ingår, ibland med inslag av reseledning. Normalt är det dock inte näringsidkaren som står för upplåtelsen – han är närmast förmedlare – och dessutom är inkvartering inte ett nödvändigt moment i åtagandet, där snarare transportmomentet framstår som centralt. Lagens regelsystem är speciellt – den genomför ett EG-direktiv – och de nämnda inslagen av transport och turisttjänster gör det mindre närliggande att tillämpa den analogt, även om bedömningen av brister i inkvarteringen kan uppvisa vissa likheter. Några analogier från denna lagstiftning synes i allmänhet inte ha åberopats i nämndpraxis.

Än mindre nytta har man av att anknyta till reglerna i konsumenttjänstlagen, vilken ju avser tjänster av helt annat slag; en

analog tillämpning lär inte vara aktuell. I nämndpraxis synes man inte ha fört in den lagen i diskussionen.

Inte heller lär man kunna hämta någon ledning från den speciella lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende, som bygger på Europaparlamentets och rådets direktiv 94/47/EG av den 26 oktober 1994 om skydd för köparna vad avser vissa aspekter i avtal om nyttjanderätten till fast egendom på tidsdelningsbasis. – Det kan nämnas att inom Regeringskansliet det för närvarande pågår arbete med att genomföra ett nytt EU-direktiv om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte (Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009), vilket har ett utvidgat tillämpningsområde i förhållande till 1994 års direktiv. Begreppet långfristig semesterprodukt tar sikte på avtal enligt vilka en konsument mot särskild betalning får en rätt till rabatter eller andra liknande förmåner vid senare avtal om boende, vanligen i samband med semesterresor. Också här är det alltså fråga om avtal av annan typ än om hotelltjänster.

Resultatet blir att rättsläget får bestämmas genom vissa analogier framför allt med JB:s regler, varvid dock – liksom också skett i nämndpraxis – även allmänna kontraktsrättsliga principer bör spela en roll.

Vad angår standardvillkor på området, brukar vid upplåtelse till enskilda personer inte träffas någon överenskommelse om att några skriftliga standardvillkor ska gälla, frånsett vid större privata bokningar som bröllop. Annars sker bokningen normalt genom internet eller per telefon. Vid internetbokning lär bokningsvillkor normalt finnas inlagda, och kunden får bekräfta att han eller hon tagit del av dem. Vid telefonbokning får kunden ofta vissa upplysningar bl.a. om möjlighet att avboka. I stor utsträckning bekräftas bokningen även genom e-post eller vanlig post, varvid villkor om bl.a. avbokning bifogas. När det gäller avtal med hotellen om konferenser och liknande arrangemang är det normalt att skriftliga villkor överlämnas i anledning av

beställningen eller man i vart fall överenskommer om att standardvillkoren ska gälla.

Som framgår får hotellgästen långtifrån alltid sådan information om villkoren att de kan anses ingå i avtalet. Däremot följer hotellen i praktiken vissa riktlinjer som framgår bl.a. av Sveriges Hotell- och restaurangägares broschyr Att bo på hotell. De stämmer i väsentliga delar med villkoren och kan anses ge uttryck för en sedvana på området. Nämnderna synes i stor utsträckning följa denna.

Till en början ska behandlas avtal mellan hotellet och enskilda personer. Rättsläget är delvis oklart, men det kan i stora drag antas vara följande.

3.2 Avtalet

För avtalsslutet gäller allmänna regler i avtalslagen. Regeln i 12 kap. 2 § andra stycket JB om rätt att begära skriftligt avtal kan inte gärna tillämpas analogt. Avtalet sluts vanligen på bestämd tid, med viss möjlighet till avbeställning (se nedan). Det torde i dessa fall upphöra utan föregående uppsägning. Sluts avtalet på obestämd tid bör enligt allmänna principer skälig uppsägningstid iakttas, varvid får beaktas bl.a. om det typiskt sett är fråga om övernattnings någon enstaka natt eller under längre tid.¹¹ Närmare tidpunkter då hotellrummet får disponeras brukar ofta anges i förväg och får anses accepterade av hotellgästen om denne inte har någon invändning; i varje fall torde gästen inte kunna kräva tillträde till rummet på tider som väsentligen avviker från sedvanan vid dessa upplåtelser.¹²

Beträffande närmare villkor för hotellvistelsen råder avtalsfrihet. I fråga om betalning anses sålunda hotellet ha rätt att kräva betalning i förskott redan vid ankomsten.¹³ Avtalas en

¹¹ Jfr Staedler, a.a. s. 212 f.

¹² I vissa fall av sen ankomst lär gästen inte kunna göra anspråk på rum (se AN 13/07, om oanmäld försening till gård med Bed and Breakfast-verksamhet).

¹³ Se Att bo på hotell

längre vistelse blir det sannolikt bara aktuellt med förskotts-
betalning viss tid framåt, men inget lär hindra hotellet att som
förutsättning för upplåtelsen kräva betalning för hela vistelsen på
en gång. Liksom annars kan oskäligen villkor jämkas enligt 36 §
avtalslagen, något som dock knappast är en praktisk fråga i dessa
fall.

Hotellgästen anses vidare skyldig att iaktta rimliga ordnings-
föreskrifter för vistelsen i hotellet, när de angetts för gästen
genom anslag på hotellrummet eller på annat sätt. Detta torde
gälla oavsett om de uttryckligen accepterats; det skulle vara
underförstått vid avtalet att sådana bestämmelser ska följas.¹⁴ Till
stor del lär emellertid föreskrifterna bara förtydliga sådana
förpliktelser som ändå framstår som naturliga i förhållande till
hotellet (jfr 3.4 nedan).

3.3 Hotelllets skyldigheter

Hotellet är på grund av avtalet skyldigt att ställa lämpligt rum till
gästens förfogande och i övrigt prestera avtalade eller sedvanliga
tjänster. Dröjsmål från hotellets sida – t.ex. på grund av över-
bokning – torde i första hand ge gästen rätt att begära att avtalet
fullgörs (t.ex. att annat någorlunda likvärdigt rum ordnas på
samma eller annat hotell i närheten, om inte det avsedda är till-
gängligt);¹⁵ sker inte detta lär gästen ha rätt att häva avtalet, ifall
dröjsmålet är väsentligt. I vart fall bör gästen i analogi med
12 kap. 14 § JB kunna begära prisavdrag, om gästen går miste om
någon tid då han normalt skulle ha haft tillgång till rummet. Helt
bagatellartade dröjsmål torde dock inte medföra någon påföljd. –
Om gästen ådrar sig kostnader på grund av dröjsmålet, t.ex. för
att ta in på annan ort eller på ett dyrare ställe, bör han också
kunna kräva skadestånd; även här är det naturligt att tillämpa JB
analogt, vilket innebär att hotellet får visa frihet från vållande för

¹⁴ Se Staedler, a.a. s. 199 ff. Jfr om motsvarande ordningsföreskrifter vid hyra Bengtsson i
Svensk juristidning 2007 s. 709 ff.

¹⁵ Eventuellt på annat hotell på likvärdig standard (se Att bo på hotell).

att undgå ansvar (alltså ett s.k. presumtionsansvar; jfr 12 kap. 14 § 2 st.)¹⁶ På liknande sätt torde bedömas andra förseningar från hotellets sida, när det gäller tjänster som enligt avtalet skulle utföras i viss tid och har betydelse för gästen, t.ex. om han inte får frukost innan han måste avresa.

Vad angår hotellets prestation kan den vara av varierande slag. I fråga om hotellrummets skick finns vissa offentlighetsrättsliga regler i 1966 års lag. Bl.a. ska hotell- och pensionatströrelse drivas så att den inte föranleder fara för allmän ordning och säkerhet, särskild tillsyn ska ske beträffande elektrisk anläggning i hotellet eller pensionatet, och utrymmesvägar ska tydligt anges (se närmare 10–12 §§). I övrigt lär avtalet bli avgörande, varvid också begärt pris får beaktas;¹⁷ även annonser och broschyrer kan ge ledning vilken standard hotellet gör anspråk på.¹⁸ Avtal om ”spapaket” har sålunda ansetts innebära frihet från störningar; hotellet hade inte ha hållit den standard som gästen haft anledning att vänta sig.¹⁹ Om hotellet i förväg informerat om en brist, lär den inte kunna åberopas.²⁰ Ger inte avtalet ledning bör hotellgästen kunna kräva sedvanlig standard i sådana hotell som det aktuella.²¹ Något liknande kan sägas om måltider och service av olika slag. Hotellet torde vara skyldigt att ge den enskilde hotellgästen samma service som andra gäster, om inte annat får anses avtalat.²²

För att brister av olika slag i hotellets prestation ska leda till påföljd bör sannolikt hotellet få en möjlighet att avhjälpa felet där detta är möjligt, t.ex. se till att störningar från medgäster upphör.²³ Gästen bör för sin del ha rätt att kräva avhjälpande av

¹⁶ I båda fallen kan också 12 kap. 13 § (om situationen då en lägenhet inte färdigställts i tid) åberopas analogt.

¹⁷ Se t.ex. ARN 2006-7329, där inkvartering godtogs med hänsyn bl.a. till priset.

¹⁸ Jfr 10 § KtjL.

¹⁹ AN 10/05.

²⁰ Se AN 4/06 (vattenskada gör vistelsen otrivsam; ingen information). Se även AN 13/09. – Det förutsätts då att hotellgästen inte reagerat mot upplysningen.

²¹ Jfr ARN 2007-7377 om vad som kan anses likvärdigt.

²² Se Staedler, a.a. s.181 f.

²³ Se ARN 2009-1435 (störningar upphörde sedan gästen klagat i receptionen; ingen prisnedsättning).

brister om det inte innebär oskäligen kostnader. Väsentliga brister bör ge rätt till hävning, även om de bara rör en del av hotellets prestation.²⁴ Vidare bör prisavdrag kunna förekomma på liknande sätt som vid hyra – dock knappast om gästen hade kunnat få annat rum genom klagomål redan vid framkomsten,²⁵ och inte heller annars vid helt bagatellartade olägenheter. Över huvud taget framstår den kompensation för olägenheter som i praxis brukar utgå vanligen närmast som ett prisavdrag; hotellgästen tillfogas ingen ekonomisk förlust, men vistelsen blir mindre värd än vad som kan anses utlovat.

Förutsättningar för skadestånd är oklara också vid fel. När inte hotellgästen lider person- eller sakskada lär det normalt bli fråga om ganska obetydliga belopp vid sidan av prisavdrag. Beträffande brister hos rummet bör i varje fall ett presumtionsansvar gälla, liksom enligt JB (se 12 kap. 11 § 4 p.) Genom att hotellets personal har kontroll över rummets skick är det snarare ännu mera befogat med ett strängt ansvar i dessa fall. Att rummet är utsatt för störningar – en vanlig anledning till klagomål – kan betraktas som en brist som kan ge rätt till prisnedsättning eller skadestånd, såvida inte hotellet informerat om risken på förhand, kanske inte heller om störningen enbart beror på utomstående.²⁶ Eventuellt omfattar presumtionsansvaret liksom vid hyra också person- och sakskada, i vart fall när skadan beror på själva rummets beskaffenhet; i nämndpraxis har man dock ansett bevisbördan för vållande ligga på hotellgästen.²⁷ I vart fall om skada uppkommer i övrigt i hotellets lokaler är det sannolikt att gästen har bevisbördan för hotellets vållande.²⁸ Det är väl inte

²⁴ Jfr ARN 2000-0887 (betydande brister hos hotell gav rätt att byta hotell och kräva ersättning för merkostnad).

²⁵ Se AN 17/05.

²⁶ Se AN 16/09 (störningar som hotellet informerat om på förhand kan inte återopas). Se även AN 17/07: skadegörelse och störning från gatan; även om hotellet inte ansträngt sig tillräckligt att uppfylla sina serviceskyldigheter kunde det inte göras ansvarigt. Bedömningen kan dock diskuteras; jfr 12:16 1 st. 3 p. JB.

²⁷ Se AN 12/07, där nämnden åberopat SkL.

²⁸ Jfr NJA 1945 s. 608, FFR 1948 s. 291 och AN 16/07 (hotellet ansågs ansvarigt för skada på bil när den parkerats i hotellets garage, på grund av försummelse att informera om farlig anordning i garaget). Jfr å andra sidan NJA 1947 s. 126.

uteslutet att det ganska stränga ansvaret vid paketresor kan påverka bedömningen, så att en brist av betydelse som orsakar skada utan vidare medför ansvar (kanske dock närmast som en presumtion för vållande).²⁹ Som förut framhållits synes dock några analogier från den ganska speciella paketreselagen inte vara brukliga i nämndpraxis. – Man kan tveka om ett strikt ansvar på grund av någon sorts underförstådd garanti kan förekomma; har en egenskap uttryckligen utfästs är det dock naturligt att liksom t.ex. vid konsumenttjänster ålägga ett sådant ansvar.³⁰

Beträffande måltider i hotellet bör vissa köpregler kunna tillämpas analogt. Är mat och dryck påtagligt sämre än vad gästen kan anses begära på grund av avtalet, bör hotellgästen kunna fordra nedsättning i priset; någon gång kan förtäringen vara så dålig att gästen kan anses berättigad att häva avtalet – alltså flytta utan uppsägningstid. För detta bör dock rimligen fordras att flera måltider varit undermåliga. I fråga om skadestånd kan möjligen ett kontrollansvar gälla, med analogi från konsumentköplagen. Hotellet skulle alltså bli skadeståndsskyldig för fel i förtäringen om det inte visar att underlåtenhet att tillhandahålla en felfri måltid berott på ett hinder utanför hotellets kontroll som det inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalet och vars följder hotellet inte heller skäligen kunde ha undgått eller övervunnit; berodde felet på någon som levererat maten skulle för ansvarsfrihet fordras att också denna haft ett sådant hinder. Detta ansvar gäller emellertid enligt konsumentköplagen bara för ren förmögenhetsskada och för sakskada (31 och 32 §§) och torde sakna praktisk betydelse vid sidan av prisavdrag. När skadestånd kan krävas på grund av fel i måltiden är det i allmänhet en personskada som inträffat, och då lär hotellet svara enligt produktansvarslagen – i vart fall om skadan orsakats av mat som tillagats eller beretts vid hotellet.³¹ Hotellet har

²⁹ Jfr Ds 2006:8 s. 149 ff.

³⁰ Jfr bl.a. 31 § 3 st. KtjL.

³¹ ARN har tillämpat produktansvarslagen i bl.a. 2003-6394. AN har ansett lagen vara i princip tillämplig åtminstone vid matförgiftning (AN15/05, 25/05, 01/10; i intetdera fallet ansågs dock orsakssamband styrkt).

också ansetts ansvarigt för personskada utan att lagen åberopats.³²

Vad gäller service i övrigt brukar från hotellbranschens sida betonas att den är serviceinriktad och kräver stor hänsyn och respekt för gästerna samt smidig och korrekt behandling av klagomål. Underlåtenhet att uppfylla dessa krav medför dock inte alltid någon påföljd;³³ å andra sidan förekommer det att en skönsmässig ersättning (närmast innebärande en prisnedsättning) ansetts utgå vid brister av detta slag.³⁴ Ett presumtionsansvar kunde synas närliggande, om bristen medför skada; det är här fråga om omsorgsplikter, där fackmässighet spelar en roll (jfr 4 § konsumenttjänstlagen). Något stöd för detta förekommer dock inte i praxis. Hotelllets ansvar för styrkt vållande kan antas sträcka sig till alla normala åtgärder av personalen som föranleds av hotellvistelsen (NJA 1918 s. 604; se däremot NJA 1949 s. 46, som dock kan vara föråldrat). – Vad angår stölder av egendom – ett vanligt skäl för klagomål – gäller ett ordinärt förvararansvar enligt konsumenttjänstlagen, om hotellet åtagit sig förvaring,³⁵ medan vid tillgrepp från hotellrummet ansvaret anses förutsätta styrkt vållande på hotellets sida.³⁶ Skillnaden stämmer med allmänna principer om presumtionsansvar, där den omkastade bevisbördan för vållande i regel förutsätter att saken är i svarandens besittning. Vid stölder ur säkerhetsboxar och liknande har ARN ansett ansvar föreligga när paketreselagen var tillämplig,

³² I AN 08/08 har en restaurang – utan att produktansvarslagen åberopats – ansetts ansvarigt för tandskada på grund av hårt föremål i köttfärs, då gästen ansetts inte ha anledning räkna med något sådant. Liknande bedömning i AN 02/10. I AN 12/05 har en gäst, som upplyst att hon var nötallergiker, insjuknat på hotellet. Hon har ansetts berättigad till viss ersättning trots att nöt i maten inte konstaterats; nämnden ansåg skäligt med ett delat ansvar för parterna (en mycket fri bedömning).

³³ Se om den allmänna inställningen AN 05/08 och 09/08 (där på grund av brister i detta avseende ett närmast symboliskt skadestånd ansetts rimligt) – I AN 17/07 ansågs inte hotellet ansvarigt för störningar trots bristande service; se även AN 09/07).

³⁴ Se AN 20/06, där dåligt bemötande från restaurangens sida åberopades vid fel på maten, och AN 09/08 (störningar).

³⁵ Se bl.a. ARN 2004-7761 (KtjL åberopad), AN 02/07.

³⁶ Se AN 19/05, AN 06/06, AN 08/09, jfr AN 01/08 och AN 01/09 (bristande aktsamhet vid utlämnande av rumsnyckel medförde ansvar). Se vidare NJA 1946 s. 338, NJA 1978 s. 618 (snarare skäl för nedsättning än ogillande?), NJA 1983 s. 701.

dock inte utan vidare vid inbrott; tydligen skulle kontrollansvar för fel föreligga.³⁷ Något motsvarande kan dock inte antas gälla vid icke lagreglerade hotelltjänster.

3.4 Hotellgästens skyldigheter

Enligt det förut sagda kan parterna fritt bestämma om tiden för betalning. Underlåtenhet att betala bör kunna berättiga hotellet till hävning, om betalningen ska erläggas i förskott och dröjsmålet är väsentligt. Detsamma torde gälla vid senare dröjsmål.

Hotellgästen lär som nämnt anses skyldig att iaktta meddelade ordningsföreskrifter angående uppträdandet i hotellet, även om de inte uttryckligen accepterats. En förutsättning är att de har ett rimligt innehåll. Det är tveksamt om några påföljder inträder för brott mot mera speciella föreskrifter som går utöver vad som normalt krävs av en hotellgäst, såvida inte de påkallas av särskilda förhållanden beträffande hotellet eller gästerna. Ett exempel på skärpta bestämmelser ger föreskrifter för ungdomsgrupper på fjällhotell. – Bestämmelserna skulle alltså närmast precisera vad som allmänt sett får anses som god ordning inom ett hotell.³⁸

I vart fall bör väsentliga brott mot rimliga ordningsföreskrifter eller annat störande uppträdande kunna grunda hävningsrätt. Om någon uppsägningstid blir då knappast fråga, fränsett att gäster som uppträder störande på kvällen eller natten torde få stanna på hotellet till nästa morgon. Enligt uppgift är det sällan hotellet reagerar på detta vis, och då har gästen i regel fått en varning.

Ansvar för skada på hotellets egendom bör förutsätta uppsåt eller oaktsamhet. Var bevisbördan ska ligga är tveksamt; en parallell till hyresrätten tyder på att den även vid skador på

³⁷ Se närmare Ds 2006:8 s. 155 f.

³⁸ Det kan framhållas att de allmänna anvisningarna från hotellbranschens sida i broschyren "Att bo på hotell" inget sägs om skyldigheten att iaktta särskilda ordningsföreskrifter. – Jfr. om motsvarande ordningsföreskrifter vid hyra Bengtsson i Svensk juristidning 2007 s. 717.

rummet med inventarier ligger på hotellet, eventuellt med ett lindrat beviskrav.³⁹ Också här kan framhållas att hotellet normalt har bättre kontroll över vad som händer på hotellrummet än en hyresvärd har över händelserna i hyregästens lägenhet, varför det inte bör vara svårt att styrka vållande från hotellgästens sida. – Hotellgästen lär svara för andra personer som gästen tar med på hotellrummet.⁴⁰

Enligt sedvana anses avbeställning (avbokning) möjlig. Praxis i branschen lär vara att vid övernattnings upp till tre nätter avbokning ska ske senast kl. 18 dagen före ankomst; i annat fall får gästen betala för ett dygn. På motsvarande sätt anses gästen böra ge besked senast kl. 18.00 dagen före en för tidig avresa. För att hotellet ska tillämpa strängare villkor än nu har sagts får dessa meddelas vid beställningen. Om hotellet haft särskilda kostnader med anledning av beställningen eller avbokningen torde gästen få ersätta dessa.⁴¹ Hotellet har ansetts ha rätt att i avtalet förbehålla sig skälig avbeställningsavgift.⁴² – I fråga om övernattnings mer än tre dygn eller vid weekendarrangemang gäller strängare regler enligt de allmänna villkor som Hotell- och restaurangförbundet tillämpar: avbeställning ska ske senast 14 dagar före ankomst, och kan inte rummet hyras ut till annan betalande gäst betalar gästen priset för de avtalade tjänsterna, men maximalt för tre dygn. Särskilt den långa avbeställningstiden kan förefalla överraskande från hotellgästens synpunkt. Även om praxis skulle ha denna innebörd, lär villkoret inte kunna tillämpas utan att hotellgästen fått reda på det i samband med avtalet och får anses ha godtagit det.

Enligt allmänna rättsgrundsatser har hotellgästen inte rätt att sätta annan i sitt ställe utan hotellets medgivande (låt vara att

³⁹ Jfr Bengtsson-Hager-Victorin, Hyra och annan nyttjanderätt till fast egendom (7 uppl. 2007) s. 223 f med hänvisningar, bl.a. NJA 1991 s. 476. – . Se vidare AN 20/07, där styrkt vållande krävts för att gästen skulle ersätta nedspydd madrass, och AN 5/10 (samma bedömning vid vattenskada); jfr AN 03/06 (rummet uppvisade skador sedan det varit avstängt 14 dagar efter hotellgästens häktning; skadestånd).

⁴⁰ Se AN 14/09 (rökning på rummet kräver sanering).

⁴¹ Se broschyren Att bo på hotell.

⁴² ARN 2003-5897 (där hänvisning skett till 43 § KtjL och 41 § 2 st. KköpL).

detta vanligen lär ges). I avtalet torde vidare ligga att rummet inte får varaktigt användas av flera personer än det är avsett för; hotellgästen får t.ex. inte låta en tredje person övernatta i ett dubbelrum utan hotellets medgivande. Sker det ändå, torde hotellgästen vara skyldig att betala ett tillägg på priset. Medför kontraktsbrottet störningar eller annan skada, kan hotellet kräva skadestånd och i allvarliga fall kräva avflyttning i förtid – alltså häva avtalet. Däremot torde gästen få ta emot besökande på rummet om inte annat angetts i ordningsföreskrifter för hotellet.

Det bör återigen framhållas att rättsläget på åtskilliga punkter är tveksamt. Bl.a. får man räkna med möjligheten att en domstol i högre grad än nämnderna skulle åberopa analogier från hyreslagstiftningen, som spelat en ganska undanskymd roll i nämndpraxis. Möjligen kan också hämta ledning från paketreselagen trots dess speciella innehåll – något som dock inte har förordats här.

3.5 Konferensavtal

Som nämnt förekommer särskilda allmänna villkor för konferenser och andra arrangemang. I stora drag föreskrivs här följande. Beställning kan ske muntligt eller skriftligt men ska bekräftas skriftligt av hotellet.⁴³ Ett förskott om 25 % av bekräftat belopp ska betalas inom viss tid, annars är inte hotellet bundet av beställningen. Beställaren ska upplysa om egendom av högt värde som han vill ta med sig och förvara i hotellets förvaringsutrymmen, bagagerum eller värdeskåp; vid stöld eller liknande är hotellet ersättningsskyldig bara om hotellet skriftligen åtagit sig ansvar för egendomen. Avbeställning ska ske skriftligen. Sker den senare än fyra veckor före arrangemangets första dag ska beställaren ersätta hotellet med viss avtalad procentsats av värdet på beställningen. Beställaren är ansvarig för samtliga kostnader som uppkommer enligt beställningen; ska deltagarna betala

⁴³ Hotellet kallas här den part som i villkoret kallas "leverantören", dvs den som står för den konferens eller det arrangemang som avtalet avser.

något var för sig måste detta godkännas av hotellet. Betalning ska ske enligt överenskommelse, med full likvid inom 20 dagar från faktura. Vissa fall av force majeure berättigar hotellet att häva avtalet utan skyldighet att utge skadestånd. Hotellet svarar för egendom som förvaras i hotellrum eller i hotellets lokaler bara när hotellet eller dess anställda handlat vårdslöst eller oaktsamt ”eller på annat sätt haft skuld i att egendom förkommit eller skadats” (vad detta nu kan innebära).⁴⁴ Vidare ansvarar hotellet för egendom som förvaras i av hotellet låst förvaringsutrymme (dock inte alltid om egendomen är av särskilt högt värde, se ovan). Beställaren är å sin sida ansvarig för skada som denne själv eller en deltagare genom försummelse vållar hotellet.

Som synes stämmer villkoren i stora delar med vad som här antagits vara gällande rätt för upplåtelser till enskilda.

3.6 Utländsk lagstiftning m.m.

Som nämnt är inte dansk, finländsk eller norsk hyreslagstiftning tillämplig i fråga om hotelltjänster. Någon särskild lagstiftning om denna avtalstyp förekommer inte i dessa länder. Inte heller förekommer någon allmän lagstiftning om hotelltjänster i Tyskland eller Frankrike. I Tyskland anses avtalet (”Beherbergungsvertrag”) som ett blandat avtal, med framför allt hyresrättsliga inslag men även inslag av regler om köp, tjänster av olika slag (Dienstvertrag, Werkvertrag, Werklieferungsvertrag) och uppdrag;⁴⁵ i Frankrike håller man isär ”contrat de hotellerie” från vanliga hyresavtal. Särskilda bestämmelser förekommer däremot om vissa frågor, framför allt hotellets ansvar för egendom som hotellgästen medför till hotellet. Skadeståndsskyldigheten bygger på en internationell konvention av 1962, som tillträtts av åtskilliga europeiska länder, dock inte något nordiskt land. Den

⁴⁴ Möjligen avses oaktsam underlåtenhet att förhindra skada.

⁴⁵ Se Staudinger, Kommentar zum Bürgerliches Gesetzbuch... (13. Barbeitung 1995) s. 846 f, Palandt, Bürgerliches Gesetzbuch (67. Auf. 2008) s. 708, 1059). Att märka är att åtskilliga tvingande regler om bostadsrättshyra inte är tillämpliga på bostadsutrymmen som uthyrs bara för övergående bruk (vorübergehenden Gebrauch).

har också upptagits i Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law (Draft Common Frame of Reference; DCFR). Hotelllets ansvar för stulen och skadad egendom är i det närmaste strikt, med undantag för skadefall orsakade av hotellgästen (eller hans anställda eller någon som besöker honom), force majeure – enligt DCFR hinder utanför hotelllets kontroll – eller egendomens egen beskaffenhet. Enligt de aktuella lagreglerna är ansvaret som huvudregel begränsat till vissa belopp.⁴⁶ – Vidare förekommer särskilda regler om hotelllets rätt till säkerhet i hotellgästens egendom för fordran på hotellgästen.⁴⁷

⁴⁶ Se närmare om ansvaret i tysk rätt §§ 701-703 BGB; i fransk rätt art. 1952-1954 Code Civil; i engelsk rätt Hotel Proprietors Act, 1956.

⁴⁷ Se bl.a. § 704 BGB och i Frankrike Loi 1 mars 1896.

4 Lagstiftning om hotelltjänster?

Bedömning: För att klargöra rättsläget och förstärka konsumentskyddet finns det anledning att lagstifta om hotelltjänster. Lagstiftningen bör reglera upplåtelser till enskilda personer på högst fyra månader. Reglerna bör tas in som en särskild del av 1966 års lag om hotell- och pensionatrörelse.

Av det föregående framgår att betydande oklarhet råder om rättsläget vid hotelltjänster; i motsats till i våra nordiska grannländer är det t.o.m. osäkert i vad mån reglerna om bostadshyra kan tillämpas på dessa avtal. Detta måste anses otillfredsställande när det gäller en så praktisk avtalstyp. Det kan ses som ett vägande skäl för lagstiftning på området – låt vara att oklarheten inte tycks ha ställt till så mycket problem hittills.

Det kan vidare framhållas att avtal om hotelltjänster är ett typiskt konsumentavtal, såvitt det avser upplåtelser till enskilda personer och inte som vid konferenstjänster till företag eller föreningar. Även om inte några missförhållanden kunnat konstateras – tvärtom brukar man inom hotell- och restaurangbranschen betona att verksamheten ska utövas på ett konsumentvänligt sätt – är det påfallande att inte hotellgästen skyddas genom några tvingande regler. Fastän 12 kap. JB och paketreselagen i vissa fall kan tillämpas analogt, hindrar det inte att avvikande villkor avtalas, särskilt av hotell som inte är anslutna till Sveriges hotell- och restaurangägare. Hotellgästen kan då bara skyddas genom en tillämpning av 36 § avtalslagen. Liksom

annars utgör det en fördel för konsumenten om rättigheterna enligt avtalet blir lagfästa.

Ännu ett skäl att lagstifta om hotelltjänster är det förut berörda förhållandet att hotellgästen i dag synes få ett sämre skydd när upplåtelsen är förenad med service och därför inte några tvingande regler blir tillämpliga (jfr 3.1 ovan). Det talar för att en tvingande lagstiftning också införs i frågan om hotelltjänster.

Att göra konsumenttjänstlagen tillämplig på hotelltjänster synes emellertid avgjort inte lämpligt. Lagen har visserligen föreslagits bli utvidgad till att omfatta vissa andra typer av sammansatta tjänster, där näringsidkaren åtagit sig prestationer av skilda slag, men de har inte så stor likhet med hotellavtal⁴⁸. Framför allt kan framhållas den väsentliga betydelse som själva upplåtelsen av ett möblerat rum har i avtalsförhållandet. Rummets skick är en central fråga i avtalet. Som utvecklats i det föregående innebär å andra sidan hotelltjänsternas särdrag att de bara med svårighet kan infogas i hyreslagstiftningens regelsystem. Att märka är också att i vart fall upplåtelse- och servicemomenten ibland kan vara besvärliga att skilja åt.

Om en lagreglering ska övervägas tycks det därför lämpligare med en särskild lagstiftning om dessa avtalsförhållanden. Den bör vara tillämplig på mera kortvariga upplåtelser vilka är förbundna med service av något slag. Härvid skulle vissa tvingande regler gälla till hotellgästens förmån. Reglerna bör i så fall nära anknyta till rådande riktlinjer och nämndpraxis. Någon utländsk lagstiftning som lämpligen bör tas som mönster synes inte förekomma (se 3.6 ovan).

En särskild fråga är om sådana regler ska bli tillämpliga på upplåtelser för konferenser och liknande arrangemang, där avtalet i regel sluts med företag eller föreningar till förmån för en grupp deltagare i det kommande arrangemanget. Några tvingan-

⁴⁸ Se Ds 2009:13, förslaget till 4 kap., där lagen (i en ny utformning) föreslagits bli tillämplig på bl.a. anordnande av motion, anordnande av upplevelser i naturen, anordnande av fester och liknande sällskapliga sammankomster samt anordnande av begravingar (se 4 kap. 1 §).

de regler behövs knappast till gästernas skydd i detta fall. Avtalsförhållandet brukar nästan alltid regleras av vissa allmänna villkor, vilka som framgått synes stämma väl med vad som kan antas vara gällande rätt vid andra hotelltjänster och allmänt sett är utformade med rimlig hänsyn till hotellgästerna. Att inte gästen själv är avtalspart och skyldig att betala hotellvistelsen kan också komplicera lagstiftningen – det är inte alldeles lätt att samordna reglerna med dem som gäller för individuella avtal mellan hotell och hotellgäst.

Sådana synpunkter talar för att inskränka en lagstiftning till upplåtelser till viss enskild person, vare sig denne själv avtalar med hotellet eller någon annan – t.ex. en arbetsgivare – avtalar på dennes vägnar. Någon skillnad bör inte göras mellan fall då en arbetsgivare betalar hotellet och då den anställda betalar själv; att behandla dessa situationer olika skulle naturligtvis i hög grad komplicera tillämpningen. Hotellgästens rättigheter och skyldigheter bör vara desamma i båda fallen. Att hotellgästen är en näringsidkare som rest till orten för sitt arbete bör naturligtvis inte heller hindra att lagstiftningen gäller. – På detta vis skulle lagstiftningen i viss mån avvika från andra lagar om konsumenttjänster: den skyddar inte enbart konsumenter, eller rättare sagt: upplåtelsen anses inte alltid ha skett för ändamål som faller utanför näringsverksamhet (jfr 1 § KköpL, 1a § KtjL).

Lagen om paketresor är ofta tillämplig på resenärers hotellvistelse. Enligt den lagen är resenärens avtalspart researrangören (se 9 §), och den ger resenären ett starkt skydd bl.a. vid brister i fråga om inkvarteringen. Att dessutom tillämpa en lagstiftning om hotelltjänster på resenärens rättigheter framstår som onödigt från konsumentsynpunkt och skulle dessutom medföra åtskilliga komplikationer. Lämpligen bör från en sådan lagstiftning också undantas upplåtelser där paketreselagen gäller.

Allmänt kan vidare sägas följande om den närmare utformningen av en sådan lagstiftning. Det är närliggande att anknyta till lagen om hotell- och pensionatrörelse, där verksamheten beskrivs som ”yrkesmässig verksamhet med ändamål att tillhandahålla tillfällig möblerad bostad”. Som nämnt sker undantag

för vissa fall: för bostad tillhandahållen i verksamhet för vård, tillsyn, utbildning och uppfostran, för fjällstugor och liknande obemannade stugor som står till allmänhetens förfogande för tillfällig övernattningsplats samt vissa primitiva stugor på campingplats eller liknande. Goda skäl tycks föreligga för dessa undantag också i en civilrättslig lagstiftning. Upplåtelse av bostad för vård, tillsyn, utbildning och uppfostran lär vanligen vara mer än tillfällig, omfattningen av service lär växla – i vissa fall torde någon egentlig service inte alls förekomma – och likaså lär upplåtelsen långtifrån alltid kombineras med att upplåtaren tillhandahåller måltider. Över huvud taget framträder särskilda synpunkter vid detta boende som gör det svårt att reglera det på samma sätt som hotelltjänster. Beträffande sådana stugor som undantas saknas normalt både service- och måltidsmomentet, och det är knappast motiverat att ta med dessa upplåtelser i lagstiftningen. I dessa fall ligger det närmare till hands att tillämpa hyresregler.

Anknyter man på detta vis till 1966 års lag om hotell- och pensionatrörelse är det närliggande att ta in de nya civilrättsliga reglerna i en särskild del av lagen. Detta har skett i det framlagda lagförslaget.

Att upplåtelse av nyttjanderätt är det viktigaste inslaget i ett avtal om hotelltjänster är under alla förhållanden klart. I vart fall de allmänna reglerna om nyttjanderätt i 7 kap. JB bör därför i princip bli tillämpliga vid sidan av den nya lagstiftningen. Om tvingande bestämmelser ska genomföras på området kan det vidare vara skäl att delvis låta hyresreglerna vara ett mönster; i vissa fall framstår det dock som opraktiskt eller direkt olämpligt att följa dem.

Frågan uppkommer sedan om man ska ta med långtidsboende under lagstiftningen. Det står klart att en tillfällig hotellvistelse kan förlängas och framstå som varaktig. I så fall ligger det närmare till hands att trots inslaget av service tillämpa hyreslagstiftningens regler till hyresgästens skydd, bl.a. bestämmelserna om besittningsskydd vid bostadshyra. Lämpligen bör en lag om hotelltjänster bara gälla för upplåtelser på kortare tid; om avtalet från början avser längre upplåtelser, eller om hotellgästen kvar-

bor utöver maximitiden, skulle i stället hyresregler tillämpas. Gränsen bör dras mot upplåtelser som klart överstiger en sommarsäsong, förslagsvis fyra månader. För tydlighetens skull bör hyreslagstiftningen kompletteras med bestämmelser om att den inte ska tillämpas på mera kortvariga avtalsförhållanden.⁴⁹

⁴⁹ Det är tänkbart att det förut berörda arbetet med att genomföra EU-direktivet 2008/122/EG om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter m.m. (se 3.1 ovan) kan resultera i en lagstiftning som på någon punkt behöver samordnas med en lag om hotelltjänster. Denna fråga får tas upp vid en senare departementsbehandling av förslagen.

5 Närmare om lagstiftningens utformning

5.1 Avtalet

Förslag: Dispositiva regler bör gälla om avtalstiden, hotellgästens rätt till avbeställning (avbokning) betalningstiden, hotellgästens ankomsttid och hotellets rätt att vid överbokning erbjuda ett likvärdigt boende. Hotellgästen bör ha viss rätt till prisnedsättning, hävning (vid väsentligt kontraktsbrott) och skadestånd för kostnader som uppkommer på grund av hotellets dröjsmål att tillhandahålla rum på avtalad tid.

Lagens tillämpningsområde bör alltså beskrivas som upplåtelse på högst fyra månader av möblerad bostad i förening med åtagande av vissa andra tjänster, med de undantag som förekommer i 1966 års lag.

I fråga om avtalslutet saknas anledning att gå ifrån avtalslagens regler. Särskilda bestämmelser bör dock ges om avbeställning (se nedan). Avtal på obestämd tid lär vara sällsynta, men en uppsägningstid bör ändå anges för dessa fall. I viss anknytning till praxis vid avbokning bör krävas uppsägning senast kl. 18.00 dagen före avflyttning.

Beträffande avbokning (avbeställning) framgår av det föregående att hotellgästen i allmänhet anses ha rätt till detta senast kl.18.00 före den avtalade ankomstdagen; i annat fall får gästen betala för ett dygn. Ibland föreskrivs att avbokning ska ske en

längre tid i förväg. Som nämnt innebär tillämpade standardvillkor en avbeställningstid om 14 dagar vid avtal om vistelse över tre dygn.

En lagstiftning kan lämpligen anknyta till denna praxis. Det saknas anledning att ge tvingande regler i frågan, men det verkar rimligt att en dispositiv bestämmelse tar sikte på normalfallet med tillfällig övernattning. Om hotellgästen avtalat om vistelse under längre tid men vill flytta i förtid, bör på motsvarande sätt avbeställning ske senast kl. 18 dagen före avresan. Vill hotellet förlänga avbeställningstiden ska detta tydligt framgå av avtalet (jfr det liknande kravet i 11 § paketreselagen).

Avtalsfrihet bör råda beträffande betalningstiden. Att kräva förskottsbetalning för en längre tid framåt kan visserligen i enstaka fall verka obilligt mot en hotellgäst, men det är inte sannolikt att ett hotell ställer sådana krav, vilka sällan lär främja hotellets anseende. Det finns därför knappast anledning att hindra sådana villkor genom en tvingande regel.

Likaså bör parterna fritt kunna avtala om hotellgästens ankomsttid; det ska alltså vara möjligt att föreskriva att denne måste komma senast vid visst klockslag för att vara säker på att få beställt rum. Om inte hotellet kan skaffa rum av det avtalade slaget på hotellet eller på likvärdigt hotell, är det naturligt att hotellgästen får häva avtalet när dröjsmålet är väsentligt; detta får anses vara fallet när inte gästen kan disponera rummet innan det normalt är läggdags. Om inte annat avtalats bör dock hotellet ha rätt att genast erbjuda ett likvärdigt boende på ett annat hotell på orten utan att råka ut för någon påföljd. Med att boendet ska vara likvärdigt menas då också att hotellets allmänna standard och läge inte framstår som någon försämring i förhållande till vad som överenskommit. – Vid mindre dröjsmål bör hotellgästen ha rätt till skäligt avdrag på priset – dock inte vid helt bagatellartade förseningar. Att det kan ta någon tid att vid ankomsten bege sig till ett annat hotell i närheten bör sålunda inte medföra någon påföljd. Däremot finns det anledning att ge hotellgästen rätt till skadestånd för kostnader som uppkommer genom dröjsmålet, exempelvis för förflyttning till det andra

hotellet eller för att vistelsen där blivit dyrare än gästen avsett. Att komforten kan vara större på detta hotell bör inte hindra att viss ersättning utgår: vistelsen medför under alla förhållanden en extra utgift för hotellgästen som denne inte planerat. Rimligen bör dock gästen kunna tolerera en mindre merutgift i den mån den verkligen kompenseras av en högre kvalitet på det andra hotellet. – Liksom för närvarande bör hotellet ha bevisbördan för att inte dröjsmålet beror på dess vållande (se 3.3 ovan).

Om båda hotellen har olika ägare uppkommer frågan vad som sker med avtalet när hotellgästen blir hänvisad till ett annat hotell. Den naturliga lösningen är att hotellgästen då träffar avtal med det andra hotellet. Det första hotellet svarar emellertid för att det boende som man ordnat är likvärdigt; annars innebär hänvisningen ett kontraktsbrott som kan medföra påföljder, närmast skadeståndsansvar – eventuellt solidariskt med det andra hotellet, om också detta kan anses ha brustit i sina åligganden. Någon uttrycklig regel behövs inte om detta ansvar, som utgör en direkt följd av hotellens skyldigheter på grund av avtalen. Situationen ska närmare behandlas i författningskommentaren.

5.2 Hotellrummet och hotellets service

Förslag: Hotellrummet och miljön i övrigt samt hotellets service ska hålla förutsatt standard. Vid brister ska hotellgästen ha rätt till prisnedsättning eller vid väsentligt kontraktsbrott hävning, om inte bristen genast rättas till eller denna är helt obetydlig, samt skadestånd vid vållande på hotellets sida; i fråga om brister i hotellrummets skick ska bevisbördan angående vållande ligga på hotellet.

Vad angår prestationen från hotellets sida ska först tas upp kvaliteten hos hotellrummet och de tjänster hotellet utförs. (Om måltider se 5.3 nedan.) Hotellrummet ska hålla förutsatt standard – något som ju kan växla på olika hotell – och även

annars stämma med avtalet. Det gäller inte bara rummens skick utan också frihet från störningar från medgäster eller utifrån. Om gästen särskilt angett vissa egenskaper hos rummet som är viktiga för honom utan att någon invändning gjorts från hotellets sida, får gästen kräva att sådana egenskaper förekommer. Vad som avses är naturligtvis mera preciserade egenskaper – inte bara att rummet ska vara trivsamt och bekvämt. – Vid avvikelser från avtalad standard bör gästen ha rätt till nedsättning i priset eller, om avvikelsen är väsentlig, till hävning. Väsentligheten får rimligen bestämmas objektivt med hänsyn bl.a. till den allmänna kvalitet hos hotellets lokaler som kan anses utlovad och det pris hotellet begärt. Även här förutsätts att avvikelsen från vad som avtalats inte är helt bagatellartad.

Genom avtalet får hotellet i de flesta fall anses också ha åtagit sig mer eller mindre omfattande arbetsprestationer – främst städning men även andra tjänster under hotellgästens vistelse i hotellet. Hotellet brukar dessutom tillhandahålla olika lokaler för fritidssysselsättningar som spel av olika slag, motion och bad, liksom ofta sällskapsrum med tidningar och böcker. Många gånger spelar denna service en stor roll för gästen. Den omfattning och kvalitet som man kan vänta av dessa tjänster beror på liknande sätt som hotellrummets skick av den standard som hotellet utfäst eller som man annars kan förutsätta. Det är naturligt att brister i detta avseende bedöms på liknande sätt som fel i hotellrummet och hotellets lokaler i övrigt, låt vara att det typiskt sett bör vara lättare att tolerera brister i hotellets service än i själva hotellrummet. Det finns därför anledning att samordna dessa felregler i lagen; samma principer om hävning vid väsentligt kontraktsbrott och om prisnedsättning bör gälla i båda fallen.

En särskild fråga gäller *skadeståndsskyldighet* för hotellet vid fel i rummet och bristfälliga tjänster. Som framgått har hyresvärden ett presumtionsansvar i sådana fall, inte bara för ren förmögenhetsskada utan också för person- och sakskada som drabbar hyresgästen, medan det är mera oklart om motsvarande ansvar gäller för hotellet mot hotellgästen (3.3 ovan). När det

gäller brister i själva rummet som vållar skador synes det emellertid rimligt att hotellet måste frita sig från vållande, och det samma gäller dålig städning som t.ex. medför personskada på rummet. Hotellet har goda möjligheter att klargöra orsaken till sådana händelser. Mera tveksamt är det om hotellet svarar för miljön i övrigt – närmast för störningar. När andra hotellgäster eller utomstående uppträder störande beror det typiskt sett knappast på något vållande från hotellets sida – det är inte lätt att förutse ett sådant beteende – och ett presumtionsansvar i detta läge verkar alltför strängt. Däremot kan man begära att hotellet ingriper och försöker rätta till saken så snart hotellgästen påpekat störningarna. Underlåter hotellet detta bör liksom vid dröjsmål skadestånd utgå, om gästen tillfogats någon ekonomisk skada. Man flyttar t.ex. till ett annat, dyrare hotell.

Vad angår skadefall i hotellokalerna i övrigt – framför allt väl personskada – är det rimligt att hotellet bli ansvarigt oavsett tidigare anmaning om rättelse. Man kan tveka om bevisbördan för vållande här bör ligga på hotellet. Ett presumtionsansvar i detta fall torde dock stämma mindre väl med gällande rätt. Även om olika brister i lokalerna ofta kan antas bero på hotellet, behöver skadefallet inte bero på någon sådan brist utan på någon ren olyckshändelse. Övervägande skäl talar för att hotellgästen i detta läge får visa vållande på hotellets sida. Det torde ofta räcka för ansvar att skadan konstateras bero på en riskabel anordning som inte kan godtas i ett hotell av det aktuella slaget.

När det gäller stöld av hotellgästens egendom som inte lämnats till förvaring hos hotellets personal, har hotellet i många utländska rättsordningar ett närmast strikt ansvar (se 3.6). I svensk rätt anses som nämnt ansvar idag förutsätta styrkt vållande på hotellets sida. En sådan regel synes också lämplig, bl.a. genom att hotellgästen får anledning att låta hotellet förvara värdefull egendom. Vid förvaring bör konsumenttjänstlagens regel gälla, oavsett om den förvarade egendomen skulle användas för gästens näringsverksamhet.

Enligt allmänna kontraktsrättsliga principer är den som vill göra gällande påföljd av ett kontraktsbrott skyldig att meddela

motparten detta inom skälig tid.⁵⁰ Vid hotelltjänster kan man anta att de flesta hotellgäster snarast klagar hos hotellet i sådana fall; någon särskild bestämmelse om gästens reklamationsplikt torde inte vara behövlig i lagen.

5.3 Måltider i hotellet

Förslag: Vid brister i fråga om måltider bör gästen framför allt ha rätt till prisavdrag och till skadestånd vid vållande på hotellets sida (eller enligt produktansvarslagen, när den är tillämplig).

Att hotellet tillsammans med logi tillhandhåller måltider, i vart fall frukost, är ett vanligt inslag i avtalet. Brister i detta hänseende kan tänkas någon gång vara så allvarliga att hävning av hotellavtalet ter sig berättigad, åtminstone när hotellgästen ska stanna ytterligare flera dagar i hotellet. Normalt torde dock prisavdrag te sig som den naturliga påföljden om felet inte är helt obetydligt. Skadestånd lär sällan bli aktuellt, fränsett vid personskada t.ex. på grund av matförgiftning eller tandskada. I detta fall blir som nämnt produktansvarslagen ofta tillämplig beträffande hotellets ansvar, för den händelse maten tillagats i dess restaurang.⁵¹ I annat fall bör hotellet svara bara vid styrkt vållande. Man kan påminna om att konsumentköplagen inte föreskriver något strikt produktansvar för personskada (jfr 31 och 32 §§).

⁵⁰ Jfr Hellner-Hager-Persson, Speciell avtalsrätt II:2 (2006) avsnitt 24.4.1 och NJA 2005 s. 142.

⁵¹ Se Blomstrand-Broqvist-Lundström, Produktansvarslagen. En kommentar m.m. 2 uppl. (2002) s. 109.

5.4 Hotellgästens skyldigheter

Förslag: Gästen ska vara skyldig att betala på avtalad tid. Vid väsentligt dröjsmål bör hotellet ha rätt att häva avtalet och kräva skadestånd. Hotellgästen ska vara skyldig att visa akt-samhet beträffande hotellets egendom och hänsyn till med-gäster och följa rimliga ordningsföreskrifter som hotellet meddelar. Vid grovt kontraktsbrott av gästen i dessa hän-seenden bör hotellet ha hävningsrätt och rätt till skadestånd. Också annars ska hotellet ha rätt till skadestånd vid styrkt vållande på hotellgästens sida.

Som förut nämnts (5.1) bör avtalsfrihet gälla om betalnings-tiden. Att ge någon dispositiv regel i frågan är knappast motive-rat; här kan förhållandena växla. Om hotellgästen enligt avtalet ska betala vid ankomsten men inte kan göra detta är det naturligt att hotellet har rätt att tills vidare vägra tillträde till rummet, och lyckas gästen inte ordna betalning före övernattnings bör hotellet kunna häva avtalet; från hotellets synpunkt måste ett sådant dröjsmål te sig väsentligt. Har gästen avtalat om boende under längre tid och ska betala periodvis, bör hotellet kunna häva avtalet när en betalning uteblir – också här om betalningsdröjs-målet får anses väsentligt. Man får då beakta om detta framstår som helt tillfälligt eller tyder på bristande vilja eller förmåga att betala; i det senare fallet finns det skäl att tillåta hävning. Om hotellet häver avtalet bör det enligt allmänna rättsgrundsatser också kunna kräva skadestånd (jfr 12 kap. 42 § JB). Skadeståndet bör omfatta hotellets förlust om det på grund av hävningen inte lyckas hyra ut rummet under viss tid. Eftersom hotellgästen enligt det sagda i alla händelser hade kunnat avbeställa upp-låtelsen, bör förlusten inte anses omfatta mer än avbeställnings-tiden – enligt det sagda en dag i förväg, om inte annat avtalats (se 5.1 ovan). Har hotellet ådragit sig särskilda kostnader till följd av kontraktsbrottet bör också dessa ersättas.

Som förut nämnts lär gästen enligt gällande rätt inte få varaktigt inrymma flera personer i rummet än detta är avsett för. Något särskilt förbud angående detta torde inte behövas i lagen; uthyrs exempelvis ett enkelrum, framgår det redan av avtalet att det är avsett för en person. Behöver detta av någon anledning inskräpas för gästerna, kan ett förbud tas in i ordningsföreskrifter för hotellet. – Inte heller torde det behövas någon bestämmelse som förbjuder hotellgästen att sätta annan i sitt ställe; det framgår redan av allmänna kontraktsrättsliga regler. Också ett sådant förbud kan vid behov tas in i avtalet.

Beträffande hotellgästens uppträdande i övrigt brukar gästen som nämnt på grund av avtalet anses skyldig att iakttä meddelade ordningsföreskrifter om de har rimligt innehåll. De kan röra både skyldigheten att vårda rummet och gästens uppträdande i övrigt. Frågan är om en lagstiftning bör särskilt ange en sådan förpliktelse för hotellgästen, med tanke på att föreskrifterna i allmänhet bara preciserar vad som ändå får anses åligga gästen på grund av avtalet. Det är dock tänkbart att någon gång det kan vara befogat att kräva ett särskilt hänsynsfullt uppträdande av hotellgästerna på grund av förhållanden t.ex. i hotellets omgivning. Om man i lagtexten anger att föreskriften ska vara rimlig torde den inte ställa för stränga krav på gästerna.

Hotellgästen har i alla händelser en vårdnadsplikt beträffande rummet och även i fråga om hotellets lokaler i övrigt. Vållar gästen uppsåtligen eller av oaktsamhet skada på hotellrummet eller annars på hotellets egendom blir han eller hon skadeståndsskyldig enligt allmänna regler. I det föregående har bevisbördan antagits ligga på hotellet när det gäller vållande från hotellgästens sida (se 3.4 ovan), och någon ändring i detta synes inte motiverad om lagstiftning sker. Hotellgästen bör vidare ha ett sådant ansvar för vållande hos andra som han låter vistas i hotellrummet, vid övernattning eller mera tillfälligt. Något motsvarande ansvar bör däremot inte föreligga för handlingar av personer som gästen annars är tillsammans med i hotellets lokaler, t.ex. för att bjuda dem på hotellets restaurang. – Vid grova brott mot vårdnadsplikten – närmast uppsåtlig skadegörelse – bör

hotellet ha rätt att häva avtalet, dvs. fordra att hotellgästen omedelbart avflyttar. Denne bör bli skadeståndsskyldig på samma sätt som då avtalet hävs på grund av underlåten betalning.

Ytterligare är hotellgästen skyldig att avhålla sig från att störa andra hotellgäster genom sitt uppträdande i rummet eller inom hotellet i övrigt, oavsett om en sådan skyldighet särskilt anges i några ordningsföreskrifter. Hotellgästen får också här anses ansvarig för andra som han låter vistas i rummet. Det skulle däremot gå för långt om gästen skulle få svara för bråkiga restauranggäster som han eller hon inbjudit. – Påföljden blir även i detta fall hävning vid grovt kontraktsbrott – framför allt om inte hotellgästen bryr sig om tillsägelser – samt skadeståndsskyldighet enligt vad som sagts ovan.

Inte heller för hotellets del torde de vara behövt med att uttryckligen föreskriva en reklamationsplikt i händelse av kontraktsbrott från hotellgästens sida. Kravet på reklamation torde framför allt bli aktuellt vid skadeståndskrav, och här bör det vara tillräckligt att tillämpa allmänna rättsgrundsatser i frågan (jfr 5.2 ovan).

6 Ekonomiska konsekvenser

Beträffande de ekonomiska konsekvenserna av lagförslaget bör särskilt framhållas att det i väsentliga delar ansluter sig nära till nuvarande praxis och att de tvister som förekommer i regel lär röra ganska obetydliga belopp. Det är svårt att se några regler som skulle medföra nämnvärt ökade kostnader för hotellbranschen. Snarare borde det minska antalet tvister att reglerna nu klarläggs genom lagstiftning. Också för det allmännas del torde den ekonomiska betydelsen av lagstiftningen vara försumbar. Möjligen kan antalet hotellärenden i Allmänna reklamationsnämnden minska, men de är redan nu ganska få.

7 Författningskommentar

7.1 Förslaget till lag om ändring i lagen (1966:742) om hotell- och pensionatrvärelse

Allmänna regler om hotelltjänster

23 § Bestämmelserna i 24-30 §§ gäller avtal om hotelltjänst. Med detta avses avtal varigenom en näringsidkare (hotellet) upplåter sådan tillfällig möblerad bostad som anges i 1 § (hotellrum) till en enskild person (hotellgästen) och samtidigt åtar sig att tillhandahålla andra tjänster, förtäring eller bådadera. Bestämmelserna tillämpas dock inte på upplåtelser som ska pågå eller har pågått längre tid än fyra månader eller avtal som hotellet ingår med ett företag eller en organisation om upplåtelse till en grupp personer för konferens eller liknande ändamål.

Bestämmelserna i 24-30 §§ gäller inte heller upplåtelser på vilka lagen (1992:1672) om paketresor är tillämplig.

Paragrafen, som delvis motiverats i avsnitt 4, anger de civilrättsliga bestämmelsernas tillämpningsområde. En begränsning har redan skett genom lagens 1 §, men genom bestämmelsen preciseras närmare reglerna att gälla upplåtelse av näringsidkare till enskild person på viss kortare tid i förening med vissa andra prestationer, i form av service och (eller) tillhandahållande av måltid. Lämpligen kan denna särskilda avtalstyp kallas avtal om hotelltjänster. – I fråga om avtal om upplåtelse till företag eller organisationer – vanligen för konferenser eller liknande – och upplåtelse till enskilda på viss längre tid gäller avtalsfrihet, enligt vad som framgår av andra meningen. Däremot kan hotellgästen

åberopa lagen även om någon annan, exempelvis hotellgästens arbetsgivare, slutit avtal med hotellet och eventuellt betalar hotellvistelsen.

Om inte näringsidkaren åtar sig något annat än själva upplåtelsen, blir bestämmelserna i 24-30 §§ inte tillämpliga. Detta gäller sålunda om uthyrning av stugor i en stugby, även om den sker på kortare tid. I fråga om vandrarhem lär inte heller gästen begära någon service från upplåtarens sida; städning får gästen t.ex. normalt sköta själv. Ibland kan han beställa frukost på vandrarhemmet, men det utgör i så fall ett fristående avtal skilt från upplåtelsen. Inte heller i dessa fall ska de angivna reglerna tillämpas.

Enligt *andra stycket* undantas sådana upplåtelser från den civilrättsliga lagstiftningen som regleras av paketreselagen. Däremot gäller lagen hotelltjänster som en resebyrå i andra fall avtalar med hotellet på hotellgästens vägnar, oavsett hur betalningen erläggs.

24 § Avtalsvillkor som i jämförelse med en bestämmelse i 25–30 §§ är till nackdel för hotellgästen är utan verkan mot denne, om inte annat anges i bestämmelsen.

Bestämmelsen innebär att de följande paragraferna är tvingande till förmån för hotellgästen om inte annat framgår av bestämmelsen. Dispositiva regler finns i 25 §, 26 § tredje stycket, 27 § andra stycket och 29 § första stycket första meningen.

Avtalet m.m.

25 § Avtal enligt 23 § kan slutas på viss tid eller på obestämd tid. Ett avtal på obestämd tid får sägas upp till upphörande senast klockan 18.00 dagen innan det ska upphöra.

Hotellgästen får avbeställa hotelltjänsten senast klockan 18.00 dagen före den avtalade ankomsten eller, vid påbörjad vistelse på hotellet, senast klockan 18.00 dagen innan avresa ska ske. Vid senare avbeställning är

gästen skyldig att betala ersättning motsvarande ett dygns vistelse på hotellet. Detsamma gäller om gästen inte infinner sig på den avtalade ankomstdagen.

Vad som sägs i första och andra stycket gäller inte om annat tydligt framgår av avtalet.

Paragrafen har motiverats i 5.1 ovan. Av *första stycket* framgår att avtalsfrihet råder beträffande tiden för hotellavtalet. Bestämmelsen om uppsägningstid i andra meningen gäller bara om inget annat har avtalats. Sägs avtalet upp för sent, upphör det först när den föreskrivna uppsägningstiden går ut.

Andra stycket ger hotellgästen rätt till avbeställning, om den sker i tillräckligt god tid. Kommer den för sent får gästen betala för ett extra dygn på hotellet oavsett om han vistas där eller ej. Skulle avtalet slutas på obestämd tid, gäller samma skyldighet för hotellgästen att anmäla dagen innan om han eller hon vill avflytta. Bestämmelsen är dispositiv på samma sätt som första stycket andra meningen. En längre tid för avbeställning ska alltså avtalas med hotellgästen för att gälla.

Tredje stycket klargör att reglerna i första och andra stycket är dispositiva, dock med det förbehållet att avvikelse från dem ska tydligt framgå av avtalet – en formulering som förekommer i 11 § paketreselagen. Avvikelsen från reglerna om uppsägning och avbeställning kan avtalas muntligt, men då krävs det att man från hotellets sida påpekar regeln och förvissar sig om att gästen uppfattar den. Vid skriftligt avtal ska uttryckligt anges den avvikande regeln.

Tillträde till hotellrummet

26 § Om inte hotellgästen får tillträde till rummet på överenskommen tid, har hotellgästen rätt att få priset nedsatt eller vid väsentligt dröjsmål att häva avtalet. Hotellgästen har också rätt till skadestånd för kostnader och annan förlust, om inte hotellet visar att dröjsmålet beror på annat än uppsåt eller oaktsamhet på hotellets sida.

Vad som sägs i första stycket gäller inte om hotellet genast tillhandahåller hotellgästen ett likvärdigt boende i samma hotell eller i annat hotell i närheten eller om dröjsmålet annars är helt obetydligt.

I avtalet får bestämmas en tidpunkt då hotellgästen senast ska infinna sig på hotellet för att vara berättigad till hotellrum enligt avtalet.

Första stycket ger en tvingande regel om hotellgästens rättigheter när han eller hon inte får tillträde till rummet enligt avtalet. Får hotellgästen vänta inte obetydlig tid, kan det påverka priset; måste gästen själv söka sig ett annat hotell för natten får ett väsentligt kontraktsbrott anses föreligga och avtalet kan då hävas, även om den avtalade vistelsen på hotellet skulle vara flera nätter. Hotellgästen kan också kräva skadestånd t.ex. för en dyrare övernattnings eller för andra kostnader på grund av dröjsmålet, om inte hotellet visar frihet från vållande – rummet har t.ex. utan hotellets skuld vattenskadats så att det är obeboeligt.

Enligt *andra stycket* går hotellet fritt från påföljd, om det utan dröjsmål ordnar ett likvärdigt boende, eventuellt på ett närbeläget hotell. Med likvärdigt "boende" menas att inte bara det andra rummet ska hålla samma standard utan också att miljön i övrigt ska vara likvärdig, liksom också det närbelägna hotellets standard i övrigt. Vad som är ett hotell "i närheten" beror i viss mån på de lokala förhållandena, men allmänt kan fordras att hotellgästen ska ha i stort sett lika lätt att ta sig in till ortens centrum och andra platser som är attraktiva för främmande besökande, t.ex. badstrand på en semesterort. Skulle det andra hotellet objektivt sett vara ett sämre alternativ för gästen, kan det första hotellet råka ut för skadeståndsskyldighet enligt första stycket. Om dröjsmålet eller alternativet med ett likvärdigt boende bara innebär obetydlig försening eller annan olägenhet för gästen, går hotellet dock fritt från påföljd. Detta gäller också skadestånd för den – normalt bagatellartade – ekonomiska skada som dröjsmålet eller ombyte av hotell kan ha medfört.

Normalt lär en hotellgäst som accepterar boende på ett annat hotell sluta avtal med detta. I så fall blir naturligtvis de föreslagna reglerna om rättsförhållandet till hotellet tillämpliga på detta

avtal. Det är också tänkbart att gästen behåller rätten att t.ex. inta måltider på det första hotellet eller använda dess anläggning i olika avseenden. I så fall bör lagförslagets regler om parternas förpliktelser kunna tillämpas analogt på detta kontraktsförhållande. – Har hotellgästen betalat förskott till det första hotellet, skall beloppet naturligtvis återställas till gästen eller avräknas vid uppgörelsen med det andra hotellet.

Hotelllets skyldigheter

27 § Hotellrummet och miljön i övrigt i hotellet ska hålla den standard som kan förutsättas med hänsyn till den kategori som hotellet gör anspråk på att tillhöra eller som annars kan anses avtalad. Detsamma gäller städning och övriga tjänster samt förtäring som hotellet tillhandahåller.

Paragrafen anger den standard hos hotellrummet och andra utrymmen samt hotellets tjänster i övrigt som gästen kan kräva. I fråga om rummet blir det av betydelse vilken kvalitet hotellet gör anspråk på – något som ofta framgår av dess marknadsföring – men också vad parterna får anses ha överenskommit om, t.ex. särskilda krav som hotellgästen angett vid beställningen och som hotellet inte gjort några invändningar mot. På samma sätt får bedömas andra lokaler i hotellet och övriga tjänster som hotellet erbjuder. I miljön ingår också frihet från störningar av olika slag inom hotellet.

Bestämmelsen är alltså såtillvida dispositiv som parterna fritt får avtala om kvaliteten hos rummet, om de måltider som ingår samt om omfattningen av den service som hotellgästen kan göra anspråk på. Reglerna i 28 § om påföljder när inte boendet uppfyller de avtalade kraven är däremot tvingande.

28 § Brister hotellet i sina skyldigheter enligt 27 § har hotellgästen rätt att få priset nedsatt eller vid väsentligt kontraktsbrott att häva avtalet, om inte hotellet genast efter anmaning rättar till bristen eller denna är helt obetydlig.

Vid brist i hotellrummets skick har hotellgästen också rätt till skadestånd, om inte hotellet visar att bristen beror på annat än uppsåt eller oaktsamhet på hotellets sida. Lider hotellgästen i annat fall skada på grund av brister i hotellets lokaler eller i dess tjänster, är hotellet skadeståndsskyldigt vid fel eller försummelse på hotellets sida. Detsamma gäller om hotellgästens egendom förkommer på hotellrummet.

Lämnas gästens egendom till förvaring hos hotellet, tillämpas konsumenttjänstlagen (1985:716) på förvaringsavtalet.

Paragrafen har motiverats i 5.3. Den ger tvingande regler om påföljder vid hotellets kontraktsbrott. Såvitt angår prisnedsättning får denna bestämmas efter skälighet; har hotellet uppdelat priset efter olika moment i avtalet, t.ex. preciserat ett pris för övernattnings exklusive måltider, kan det ge viss ledning. Beträffande hävning bör hotellgästen kunna påkalla att denna sker endast beträffande en del av hotellets prestation, t.ex. bara beträffande middagar på hotellet. Däremot kan inte hotellet för sin del begära att en hävning på grund av ett väsentligt kontraktsbrott begränsas på detta vis.

Som framgår av *första stycket* kan hotellet undgå prisnedsättning och hävning genom att omedelbart sedan hotellgästen påpekat en brist rätta till den. Vid bagatellartade brister kan hotellgästen inte ens kräva avdrag på priset.

Andra stycket anger förutsättningarna för att hotellet ska bli skadeståndsskyldigt. Bestämmelsen skiljer här mellan brister i hotellrummets skick och andra kontraktsbrott. Vid brister i fråga om hotellrummet får hotellet visa frihet från vållande, t.ex. att ett fel som beror på annat än dåligt underhåll uppkommit utan att personalen kunnat märka det i förväg. När det gäller andra brister i hotellets tjänster eller i hotellmiljön, t.ex. underlåten väckning, riskabla anordningar som orsakar personskada eller störningar från medgäster, blir hotellet skadeståndsskyldigt bara om uppsåt eller oaktsamhet visas ha förekommit hos hotellets ledning eller dess personal. Ofta utgör redan bristen ett indicium på att oaktsamhet har förekommit. Har en beställd väckning underlåtitis lär detta sålunda i regel vara fallet om inte

orsaken är ett försvarligt missförstånd eller ett oförutsett tekniskt fel. Vid riskabla anordningar i hotellets lokaler blir frågan om de innebär ett så oväntat faromoment att hotellet borde ha gjort något åt saken; vid störningar kan hotellet bli ansvarigt om personalen bort uppfatta dem och försummat att ingripa. Skadeståndsskyldigheten omfattar såväl person- och sakskada som ren förmögenhetsskada.⁵²

Vad särskilt gäller förkommen egendom blir hotellet ansvarigt för stöld i rummet i händelse av vållande, t.ex. om rumsnyckel utlämnas till någon annan än hotellgästen, medan vid stöld av egendom som hotellet mottagit för förvaring reglerna om förvaring i konsumenttjänstlagen blir tillämpliga enligt *tredje stycket*. Närmast blir det då fråga om lagens 32 §. Konsumenttjänstlagen tillämpas i detta fall även om hotellgästen skulle vara en näringsidkare som låter förvara egendom som ska användas i arbetet.

Ansvaret enligt andra stycket för brister i hotellets tjänster omfattar också fel i måltider och annan förtäring som hotellet tillhandahåller. Som förut framhållits torde skadestånd vid sidan av prisavdrag huvudsakligen komma i fråga vid personskada, och då kan den skadelidande ofta åberopa produktansvarslagens strikta ansvar mot hotellet.

Hotellgästens skyldigheter

29 § I avtalet får bestämmas att betalning ska erläggas i förskott. Hotellet får då vägra tillträde till rummet tills betalning sker och vid väsentligt dröjsmål med betalningen häva avtalet.

Erläggs i annat fall inte betalning vid avtalad tid får hotellet häva avtalet, om dröjsmålet är väsentligt.

Om rätt att hålla kvar hotellgästens egendom vid underlåten betalning finns regler i lagen (1970:980) om retentionsrätt för fordran hos hotellgäst.

⁵² Det är också tänkbart att hotellpersonalen uppträder kränkande mot en hotellgäst; i så fall kan hotellet bli ansvarigt i vart fall enligt 3 kap. 1 § 1 st. 3 p. SkL.

Paragrafen anger hotellgästens betalningsskyldighet och påföljden vid dröjsmål med betalningen. Enligt *första stycket* kan vid underlåtenhet att erlægga avtalad förskottsbetalning hotellet vägra att upplåta rummet vid gästens ankomst. Sker inte betalning före natten kan dröjsmålet betraktas som väsentligt och hotellet vägra gästen att övernatta. Om hotellgästen återkommer dagen därpå, blir det fråga om ett nytt avtal, som hotellet eventuellt kan vägra att sluta. – *Andra stycket* rör fallet när annars betalning inte sker på överenskommen tid, i allmänhet vid längre vistelse på hotellet. Hotellet kan då häva avtalet om kontraktsbrottet är väsentligt – något som inte behöver vara fallet när det finns skäl att betrakta dröjsmålet som helt tillfälligt.

30 § Hotellgästen är skyldig att iakttä aktsamhet beträffande hotellets egendom och visa hänsyn till medgäster och andra i hotellet samt följa rimliga föreskrifter som hotellet meddelat i dessa avseenden.

Om hotellgästen grovt bryter mot sina skyldigheter enligt första stycket eller enligt avtalet i övrigt, får hotellet häva avtalet och kräva skadestånd. Hotellet har också rätt till skadestånd om gästen annars uppsåtligen eller genom oaktsamhet skadar hotellrummet eller övriga utrymmen i hotellet.

Hotellgästen svarar enligt andra stycket också för handlande av andra som gästen har inrymt eller låter vistas i hotellrummet.

Paragrafen, som motiverats i 5.4, anger andra skyldigheter för hotellgästen än betalning och påföljden av de eftersätts.

Enligt *första stycket* är hotellgästen skyldig att visa aktsamhet och hänsyn i olika avseenden. Hotellgästen har i regel ingen vårdplikt i egentlig mening – han behöver inte vidta positiva åtgärder för att hålla rummet i skick, fränsett att han bör anmäla till hotellet om en skada hotar att uppkomma eller förvärras. Men han får i varje fall låta bli att vålla skada på rummet och dess inventarier. Vidare får hotellgästen inte uppträda så att han stör medgäster eller personal, vare sig det sker från rummet eller i hotellets lokaler i övrigt. Också annars får han följa meddelade föreskrifter, om de är rimliga.

Vid grova överträdelser av dessa skyldigheter får hotellet enligt *andra stycket* häva avtalet med omedelbar verkan (frånsett att gästen bör ges något rådrum för avflyttningen – han ska inte behöva lämna hotellet mitt i natten). För detta krävs i allmänhet uppsåt hos hotellgästen. Har denne tidigare fått en varning blir bedömningen strängare; bl.a. bör hotellet då kunna åberopa grova överträdelser av andra än hotellgästen själv (jfr tredje stycket). – Liksom annars får det betydelse för hävningsrätten om skadan eller störningen framstår som en engångsföreteelse – orsaken är kanske en person som tillfälligt besökt hotellgästen – eller motiverar att hotellet definitivt blir kvitt gästen.

Vid hävning kan hotellet kräva skadestånd för sin förlust, vilken i allmänhet består i att hotellet sedan hotellgästen fått flytta inte får någon ny gäst i rummet på någon tid. Som framgår av allmänmotiveringen lär skadeståndet i regel inte omfatta längre tid än hotellgästens uppsägnings- eller avbeställningstid (se 5.4 ovan). – Någon gång kan det hända att gästens uppträdande skrämmer bort andra som velat övernatta eller äta på hotellet; i så fall hotellet tänkas ha rätt till ersättning för förlorade inkomster. – Vidare är hotellgästen ansvarig för skada på hotellets egendom vid styrkt vållande. Om det är någon annan – närmast hotellgästens arbetsgivare – som slutit avtalet med hotellet, bör hotellet också kunna rikta skadeståndsanspråk mot denne under åberopande av avtalsförhållandet.⁵³

Som framgår av *tredje stycket* svarar hotellgästen även för andra som han låter besöka rummet. Det gäller i fråga om både hävning och skadeståndsskyldighet.

7.2 Förslaget till lag om ändring i jordabalken

12 kap.

1 § Detta kapitel avser avtal, genom vilka hus eller delar av hus upplåtes till nyttjande mot ersättning. Detta gäller även om lägenheten

⁵³ Däremot är ju 3 kap. 1 § SkL tillämplig bara vid skada vållad ”i tjänsten”.

upplåtits genom tjänsteavtal eller avtal i anslutning till sådant avtal. *Kapitlet tillämpas inte på sådana avtal om upplåtelse av hotellrum som avses i 23 § lagen(1966:742) om hotell- och pensionatrörelse, om upplåtelsen gäller för en tid av högst fyra månader.*

Innefattar avtalet även upplåtelse av jord att nyttjas tillsammans med lägenheten, *ska* detta kapitel tillämpas på avtalet, om jorden *ska* användas för trädgårdsodling i mindre omfattning eller för annat ändamål än jordbruk. Förenas ett tjänsteavtal, som ej är av ringa betydelse, med upplåtelse av såväl lägenhet för bostadsändamål som jord, *ska* kapitlet tillämpas, om upplåtelsen av lägenheten är mera betydelsefull än upplåtelsen av jorden.

Med bostadslägenhet avses lägenhet som upplåtits för att helt eller till en inte oväsentlig del användas som bostad. Med lokal avses annan lägenhet än bostadslägenhet.

Det som föreskrivs i detta kapitel om sambor gäller endast sådana samboförhållanden där ingen av samborna är gift.

Förbehåll som strider mot en bestämmelse i detta kapitel är utan verkan mot hyresgästen eller den som har rätt att träda i hans ställe, om ej annat anges.

Omfattar hyresavtalet minst tre bostadslägenheter, som hyresgästen *ska* hyra ut i andra hand eller upplåta med kooperativ hyresrätt, får parterna avtala om förbehåll som strider mot vad som sägs i detta kapitel om sådana lägenheter, under förutsättning att förbehållet inte strider mot bestämmelserna om lokaler och inte heller avser rätten till förlängning av avtalet eller grunderna för fastställande av hyresvillkoren i samband med sådan förlängning. Ett sådant förbehåll gäller endast om det godkänts av hyresnämnden. Godkännande behövs dock inte om staten, kommun, landsting eller kommunalförbund är hyresvärd.

I paragrafen undantas från hyresreglerna sådana upplåtelse som regleras i 24–30 §§ 1966 års lag. Dessutom görs undantag för upplåtelse i konferenssammanhang m.m. (se 23 § andra meningen samma lag), när de – som normalt är fallet – gäller på högst fyra månader. I sådana fall kan det bli fråga om viss analog tillämpning av 12 kap. JB. – Bestämmelserna om nyttjanderätt i 7 kap. JB är däremot tillämpliga på alla upplåtelse av hotellrum.