



ΕΝΩΣΗ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ  
ΕΤΑΙΡΙΩΝ  
ΕΛΛΑΔΟΣ

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

---

## Αστική Ευθύνη Ξενοδόχων

Νοέμβριος 2021

Το «Εγχειρίδιο Προϊόντων Αστικής Ευθύνης» είναι μία προσπάθεια της Επιτροπής Αστικής Ευθύνης & Επαγγελματικών Ευθυνών να παρουσιάσει με απλό και κατανοητό τρόπο την τεχνική προσέγγιση στην ανάληψη κινδύνων αστικής ευθύνης. Το Εγχειρίδιο έχει αποκλειστικά και μόνο ενημερωτικό και μη δεσμευτικό χαρακτήρα και στόχος του είναι να υποστηρίξει και να διευκολύνει νέα στελέχη στον τρόπο αξιολόγησης του εκάστοτε κινδύνου.

Στο Εγχειρίδιο αυτό δεν περιλαμβάνεται επεξήγηση των ασφαλιστικών όρων, καθώς αυτό αποτελεί αντικείμενο του «Ερμηνευτικού Λεξικού Αστικής Ευθύνης», το οποίο επίσης βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της ΕΑΕΕ.

Όλες οι περιγραφές & οι περιλήψεις που αφορούν ασφαλιστικές καλύψεις προορίζονται μόνο για γενικούς ενημερωτικούς σκοπούς και δεν τροποποιούν ή επηρεάζουν τους όρους / προϋποθέσεις/ εξαιρέσεις οποιουδήποτε ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Οι ασφαλιστικές καλύψεις διέπονται αποκλειστικά και μόνο από τους όρους / προϋποθέσεις/ εξαιρέσεις της εκάστοτε συναφθείσας μεταξύ ασφαλιστή και ασφαλισμένου ασφαλιστικής σύμβασης.

Το «Εγχειρίδιο» θα εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες κατηγορίες και ελπίζουμε να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο για όλους.



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΡΟΛΟΓΟΣ</b> .....	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	2
ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ.....	2
<b>ΟΡΙΣΜΟΙ – ΚΑΛΥΨΗ - ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ</b> .....	3
ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ.....	3
ΤΡΙΤΟΣ.....	3
ΚΑΛΥΨΕΙΣ / ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ.....	3
ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ.....	4
ΟΡΙΑ ΚΑΛΥΨΗΣ.....	5
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ.....	6
ΒΑΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (TRIGGER).....	6
ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ.....	6
ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΑ ΟΡΙΑ.....	7
ΑΠΑΛΛΑΓΕΣ.....	7
<b>ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ</b> .....	8
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ – ΑΝΑΛΗΨΗ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ.....	8
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	10
ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ.....	12
<b>ΖΗΜΙΕΣ</b> .....	13
ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΖΗΜΙΩΝ.....	13

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

---

Ο τουρισμός, τόσο ο εσωτερικός αλλά κυρίως ο εξωτερικός/εισερχόμενος, αποτελεί το βασικό πυλώνα της ελληνικής οικονομίας. Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση όπως και κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα συνδέεται με κινδύνους και ευθύνες. Το γεγονός πως μια ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει ποικίλη πελατεία, απασχολεί σημαντικό αριθμό εργαζομένων, σχετίζεται με φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον κάποιας συγκεκριμένης περιοχής που είναι εγκατεστημένη και επιπλέον, εντάσσεται στο ευρύτερο οικονομικό περιβάλλον της χώρας, μοιραία αποτελεί δραστηριότητα έντασης κινδύνων και ευθυνών.

Παράλληλα, σύμφωνα με τις τελευταίες εκθέσεις πεπραγμένων του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας, ο ξενοδοχειακός κλάδος αντιπροσωπεύει περίπου το 5,5% - 6% του συνόλου των εργατικών ατυχημάτων, και κατατάσσεται σταθερά στους 5 πρώτους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας.

### ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

---

Ο τουρισμός στη χώρα μας εξυπηρετείται τόσο από μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες αλλά και από πληθώρα μικρών ξενοδοχείων, ενοικιαζόμενων δωματίων αλλά και μεμονωμένων τουριστικών, και όχι μόνο, κατοικιών.

Σύμφωνα με το Υπουργείο Τουρισμού δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα περίπου 50.000 επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων. Ταυτόχρονα, στις πλατφόρμες βραχυχρόνιας μίσθωσης, προσφέρονται προς ενοικίαση σχεδόν 180.000 καταλύματα.

Συνεπώς η συγκεκριμένη ασφάλιση απευθύνεται σε όλα αυτά τα καταλύματα, δηλαδή σε κάθε εγκατάσταση η οποία διατίθεται τακτικά ή περιστασιακά για τη διανυκτέρευση τουριστών.

Δεν περιλαμβάνονται άλλοι τομείς τουριστικής δραστηριότητας όπως τουριστικά γραφεία, επιχειρήσεις αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών, κ.λπ..

## ΟΡΙΣΜΟΙ – ΚΑΛΥΨΗ - ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

### ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ

---

Ο ιδιοκτήτης της ξενοδοχειακής επιχείρησης, ενοικιαζόμενων δωματίων ενοικιαζόμενης κατοικίας, κλπ.. Στις περιπτώσεις που ο διαχειριστής του ξενοδοχείου είναι διαφορετικό πρόσωπο από τον ιδιοκτήτη, υπάρχει η δυνατότητα να εμφανίζονται και οι δύο ως συνασφαλισμένοι.

### ΤΡΙΤΟΣ

---

Κάθε πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, το οποίο πιθανώς να δικαιούται αποζημίωση από τον Ασφαλισμένο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Ασφαλιστική Σύμβαση

Ενδεικτικά, τρίτοι θεωρούνται και οι: Πελάτες, Επισκέπτες, Προμηθευτές.

### ΚΑΛΥΨΕΙΣ / ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ

---

Το ασφαλιστήριο Αστικής Ευθύνης, αποζημιώνει τον Ασφαλισμένο για απαιτήσεις του παθόντα Τρίτου (Τρίτος εννοείται ως προς τον Ασφαλισμένο) για ατυχήματα που τυχόν συμβούν και θα οφείλονται σε αμελείς πράξεις ή/και παραλείψεις του Ασφαλισμένου ή των εργαζομένων του. Η αποζημίωση καλύπτει τις δαπάνες για την αποκατάσταση της ζημίας που υπέστη ο Τρίτος και δη για τυχόν σωματικές βλάβες/απώλεια ζωής και υλικές ζημιές σε περιουσιακά στοιχεία του, συμπεριλαμβανομένης της χρηματικής ικανοποίησης για την ηθική βλάβη του ή την ψυχική οδύνη συγγενών του, καθώς και τα δικαστικά έξοδα του Ασφαλισμένου για την άμυνά του κατά των βάσιμων ή και αβάσιμων απαιτήσεων του τρίτου παθόντα, μέχρι του ποσού που ορίζεται στο ασφαλιστήριο.

Ανάλογα με

- ⇒ τους Γενικούς και Ειδικούς Όρους που η κάθε Εταιρία παρέχει την κάλυψη της Αστικής Ευθύνης Ξενοδοχείου και
- ⇒ την περιγραφή του κινδύνου,

αξίζει να σημειώσουμε ότι υπάρχει ανάγκη παροχής ασφαλιστικής κάλυψης για :

- Ευθύνη από πυρκαγιά, έκρηξη, βραχυκύκλωμα
- Ευθύνη από διαρροή, διάρρηξη σωλήνων
- Ευθύνη από λειτουργία ανελκυστήρων (προσώπων / εμπορευμάτων), κυλιόμενων κλιμάκων
- Ευθύνη από μεταφερόμενα εμπορεύματα
- Ευθύνη από φόρτωση / εκφόρτωση προϊόντων

- Προσωπική Αστική Ευθύνη των εργαζομένων/εκπροσώπων του Ασφαλισμένου κατά τη διάρκεια επαγγελματικών ταξιδιών
- Ευθύνη από την εκτέλεση μικροεργασιών διαμόρφωσης των εγκαταστάσεων
- Ευθύνη από τη λειτουργία χώρων στάθμευσης
- Ευθύνη από τη διοργάνωση εκδηλώσεων
- Ευθύνη από τις κολυμβητικές δεξαμενές
- Ευθύνη από τη χρήση αθλητικών και λουτρικών εγκαταστάσεων
- Ευθύνη από επίγεια, θαλάσσια και εναέρια sports
- Ευθύνη από μηχανοκίνητα οχήματα για τα οποία δεν προβλέπεται υποχρεωτική ασφάλιση αυτοκινήτου όπως gold cars, club cars κ.α.
- Ευθύνη από ποδήλατα, ηλεκτροκίνητα πατίνια, τελεφερίκ κ.α.
- Ευθύνη από τις μόνιμες ή προσωρινές εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου επί της ακτής
- Ευθύνη φύλαξης προσωπικών αντικειμένων (συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων σε θυρίδες του ξενοδοχείου, δωμάτια)
- Ευθύνη από παροχή υπηρεσιών που παρέχονται εντός ή/και εκτός του ξενοδοχείου (π.χ. κομμωτήρια, spa, παιδότοποι, γυμναστές, ιατροί, νοσηλευτές, ψυχολόγοι, ναυαγοσώστες, φύλαξη παιδιών, καθαριστήρια, μεταφορά των πελατών από και προς το ξενοδοχείο κ.α.)
- Τροφική δηλητηρίαση (τρόφιμα ή ποτά)
- Ευθύνη από διαφήμιση
- Ευθύνη υπεργολάβων
- Ευθύνη από ατυχηματική μόλυνση / ρύπανση
- **Εργοδοτική Ευθύνη**

## ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

---

Πέραν των standard εξαιρέσεων ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου ΑΕ από την παραπάνω κάλυψη εξαιρούνται επίσης:

- ⇒ Επαγγελματική Ευθύνη Ναυαγοσώστη
- ⇒ Επαγγελματική Ευθύνη Ιατρού, Νοσηλευτικού Προσωπικού

- ⇒ Αστική Ευθύνη θαλάσσιων μέσων αναψυχής
- ⇒ Αστική Ευθύνη εναέριων μέσων αναψυχής
- ⇒ Ευθύνη Tour Operator
- ⇒ Cyber risk
- ⇒ Οποιαδήποτε μεταδοτική ασθένεια

## ΟΡΙΑ ΚΑΛΥΨΗΣ

---

Στα ασφαλιστήρια αστικής ευθύνης ξενοδοχείων, ορίζονται όρια αποζημίωσης τα οποία καθορίζουν την ευθύνη του ασφαλιστή, τόσο για κάθε γεγονός/περιστατικό (είτε αυτό αφορά σωματικές βλάβες είτε υλικές ζημιές) όσο και τη μέγιστη ευθύνη για όλη τη διάρκεια της ασφάλισης. Συνηθίζεται, τα όρια αποζημίωσης να έχουν την πιο κάτω μορφή:

- Σωματική βλάβη / θάνατος κατ' άτομο
- Σωματική βλάβη / θάνατος κατά περιστατικό
- Υλικές ζημιές κατά περιστατικό
- Ομαδικό ατύχημα (Σωμ. Βλάβες κατά περιστατικό και υλικές ζημιές)
- Ανώτατο όριο ευθύνης καθ' όλη την περίοδο της κάλυψης

Εφ' όσον η κάλυψη επεκταθεί και παρέχεται εργοδοτική αστική ευθύνη τα όρια είναι ως εξής.

- Σωματική βλάβη / θάνατος κατ' άτομο
- Σωματική βλάβη / θάνατος κατά περιστατικό
- Ανώτατο όριο ευθύνης καθ' όλη την περίοδο της κάλυψης

Η κάλυψη παρέχεται:

1. ανεξάρτητα ή ως επέκταση της κάλυψης Αστικής Ευθύνης.
2. ως υπο-όριο της Γ.Α.Ε. ή ως επιπρόσθετο όριο

Δεδομένου ότι η ασφάλιση αστικής ευθύνης ξενοδοχείων δεν είναι υποχρεωτική, δεν προβλέπονται συγκεκριμένα ελάχιστα όρια κάλυψης. Συνηθίζεται οι μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες και οι αλυσίδες να ζητούν όρια ασφάλισης μερικών εκατομμυρίων, ενώ οι μικρότερες μονάδες και ενοικιαζόμενα δωμάτια επιλέγουν χαμηλότερα όρια.

Σημειώνεται ότι κάποιες από τις επεκτάσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω, παρέχονται (χωρίς να είναι απαραίτητο) με κάποιο υποόριο ασφαλιστικού ποσού, όπως για κάλυψη στους χώρους στάθμευσης, κάλυψη της φωτιάς, κ.α..

## ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

---

Η διάρκεια ασφάλισης εξαρτάται από την επιθυμία του εκάστοτε ξενοδόχου καθώς και την περίοδο που αυτό λειτουργεί. Ξενοδοχεία που λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ασφαλίζονται με ασφαλιστήρια ετήσιας διάρκειας. Ξενοδοχεία τα οποία λειτουργούν λιγότερους μήνες το χρόνο, μπορούν να επιλέξουν ετήσια ασφαλιστήρια ή ασφαλιστήρια βραχυχρόνιας διάρκειας, για το διάστημα το οποίο λειτουργούν και έχουν πελάτες στις εγκαταστάσεις τους (συνήθως εξάμηνα).

## ΒΑΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (TRIGGER)

---

Τα ασφαλιστήρια αυτά είναι σε βάση occurrence.

## ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ

---

Στις περισσότερες ασφαλιστικές συμβάσεις ως εφαρμοστέο δίκαιο ορίζεται το Ελληνικό Δίκαιο, και ως αποκλειστικά αρμόδια ορίζονται τα Δικαστήρια της Αθήνας ή της Ελληνικής Επικράτειας.

Η ασφαλιστική σύμβαση προβλέπει συνήθως την κάλυψη της αστικής ευθύνης ξενοδόχων που διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ιδίως από τα άρθρα 914 – 932 του Αστικού Κώδικα, καθώς και από τα ειδικότερα για την ευθύνη του ξενοδόχου άρθρα 834 – 837 του Αστικού Κώδικα, τα οποία όμως προβλέπουν περιορισμένες ρυθμίσεις για την ευθύνη του ξενοδόχου σε περίπτωση υλικών ζημιών σε αντικείμενα πελατών.

Επειδή όμως οι πελάτες αρκετών ξενοδοχειακών μονάδων είναι αλλοδαποί, υπάρχει δυνατότητα να συμφωνηθεί, μεταξύ ασφαλιστικής επιχείρησης και ασφαλισμένου ξενοδόχου, η ασφαλιστική σύμβαση να καλύπτει και αποζημιώσεις ζημιών πελατών του ξενοδόχου, για τη διαπίστωση των οποίων εφαρμόστηκε αλλοδαπό δίκαιο.

Αναφορικά με το ζήτημα αυτό θα πρέπει να επισημανθεί ότι ο τρίτος ζημωθείς (ο οποίος δεν είναι συμβαλλόμενος στην ασφαλιστική σύμβαση) δεν δεσμεύεται από τις ρήτρες περί εφαρμοστέου δικαίου και δικαιοδοσίας που προβλέπει η ασφαλιστική σύμβαση και δύναται εις ό,τι αφορά τη διεκδίκηση αποζημίωσης έναντι του ξενοδόχου να επιλέξει το δίκαιο ή τη δικαιοδοσία (Δικαστήρια) που ο ίδιος επιθυμεί (εφόσον έχει περισσότερες επιλογές), σύμφωνα με τους κανόνες του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου και της διεθνούς δικαιοδοσίας.

Υπό το πρίσμα αυτό, η ασφαλιστική επιχείρηση καλείται να αποφασίσει σε συνεννόηση με τον ασφαλισμένο ξενοδόχο, μετά από εκτίμηση του κινδύνου, εάν θα του παρέχει ασφαλιστική κάλυψη και στις περιπτώσεις που εφαρμόζεται αλλοδαπό δίκαιο ή δικαιοδοσία.

Εάν μία ασφαλιστική επιχείρηση δεν επιθυμεί να παρέχει κάλυψη στον ασφαλισμένο της για συμβάντα – ζημιές τρίτων που θα κριθούν (εις ό,τι αφορά την ύπαρξη ευθύνης του ασφαλισμένου και την αποτίμηση της ζημίας του Τρίτου) από αλλοδαπό δίκαιο ή για αξιώσεις που θα εγερθούν από τρίτους ζημωθέντες κατά του ασφαλισμένου σε άλλα, εκτός Ελλάδος, Δικαστήρια ή για Αποφάσεις που θα εκδοθούν από Δικαστήρια άλλης χώρας, πλην της Ελλάδος, θα πρέπει τούτο να αποτυπώνεται ρητά στην ασφαλιστική σύμβαση έτσι ώστε

να είναι απόλυτα σαφές και στον ασφαλισμένο, αλλά και στα Δικαστήρια που θα κληθούν να ερμηνεύσουν την ασφαλιστική σύμβαση.

#### ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΑ ΟΡΙΑ

---

Παρέχεται κάλυψη για ατυχήματα τα οποία θα γίνουν εντός των εγκαταστάσεων ή των χώρων ευθύνης του ξενοδοχείου. Ανάλογα με τις υπηρεσίες που παρέχει ένα ξενοδοχείο, τα γεωγραφικά όρια μπορούν να επεκταθούν εντός της Ελληνικής Επικράτειας, ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

#### ΑΠΑΛΛΑΓΕΣ

---

Δεν προβλέπονται συγκεκριμένα ποσά απαλλαγής. Ο underwriter προτείνει το ποσό της απαλλαγής που θεωρεί κατάλληλο λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του πελάτη, το ασφάλιστρο που επιθυμεί ο τελευταίος να καταβάλει, αλλά και σειρά παραγόντων που σχετίζονται με την ανάληψη – αξιολόγηση του εκάστοτε κινδύνου.



Στο σημείο αυτό γίνεται αναφορά στους παράγοντες αυτούς που λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση του κινδύνου. Αναφέρονται οι κυριότεροι και απαραίτητοι παράγοντες, τους οποίους πρέπει ένας underwriter να εξετάζει:

#### 1. Μέγεθος ξενοδοχείου

Το μέγεθος του ξενοδοχείου αποτελεί ίσως τον πιο σημαντικό παράγοντα που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Το πόσο μεγάλη ή μικρή είναι μία ξενοδοχειακή μονάδα, εξαρτάται από δύο παραμέτρους:

- i. Ο αριθμός των δωματίων/κλινών, ο οποίος ουσιαστικά δηλώνει και τον αριθμό των πελατών που μπορεί να φιλοξενήσει ένα ξενοδοχείο. Ένα ξενοδοχείο π.χ. 500 δωματίων θα φιλοξενήσει αρκετές χιλιάδες πελάτες κατά τη διάρκεια λειτουργίας του, πολύ περισσότερους από μία μικρή ξενοδοχειακή μονάδα ή μία μονάδα ενοικιαζόμενων δωματίων, πόσο μάλλον από μία κατοικία που μισθώνεται μέσω πλατφόρμας βραχυχρόνιας μίσθωσης. Όσο μεγαλύτερη η πελατειακή βάση τόσο μεγαλύτερες και οι πιθανότητες για κάποιο ατύχημα.
- ii. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Όσο περισσότερες οι υπηρεσίες που παρέχει ένα ξενοδοχείο, τόσο μεγαλύτερη και η έκθεση του σε πιθανά ατυχήματα και συνεπώς απαιτήσεις. Μία ξενοδοχειακή μονάδα η οποία διαθέτει πισίνες, εστιατόρια, υπηρεσίες σπα, κομμωτήρια, συνεδριακούς χώρους κλπ. έχει σαφώς περισσότερες πιθανότητες να αντιμετωπίσει κάποιο ατύχημα συγκριτικά με ξενοδοχεία που δεν παρέχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες.

#### 2. Πελατολόγιο

Σημαντικό στην αξιολόγηση είναι η προέλευση των πελατών του ξενοδοχείου (εθνικότητες με διαφορετικό μορφωτικό-κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο κλπ).

Οι πολίτες του εξωτερικού είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τα δικαιώματά τους και πιθανότερο να διεκδικήσουν αποζημιώσεις σε περίπτωση κάποιου ατυχήματος. Επιπλέον, σημαντικό είναι και η οικονομική επιφάνεια των πελατών. Όσο υψηλότερη τόσο υψηλότερες και οι πιθανές αποζημιώσεις που θα αξιώσουν.

Επίσης, αρκετές μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, συνάπτουν συμβάσεις με μεγάλα ταξιδιωτικά γραφεία του εξωτερικού (π.χ. TUI, THOMSON). Αυτά τα γραφεία, αρκετές φορές απαιτούν συμβόλαιο Αστικής Ευθύνης από τον ξενοδόχο, και μάλιστα με υψηλά όρια. Ταυτόχρονα, υπάρχουν αρκετές περιπτώσεις που γίνονται απαιτήσεις απευθείας στα τουριστικά γραφεία μετά την επιστροφή του πελάτη στον τόπο διαμονής του, για περιστατικά τα οποία δεν έχει γνώση ο ξενοδόχος. Σε αυτές τις περιπτώσεις πιθανόν να δοθούν αποζημιώσεις για περιστατικά τα οποία δεν μπορούν να στοιχειοθετηθούν ικανοποιητικά.

Μεγάλη σημασία θα πρέπει να δίνεται και στο συμφωνηθέν δίκαιο και δικαιοδοσία. Όπως αναλύθηκε και στην ενότητα των ορισμών, υπάρχει η δυνατότητα να συμφωνηθεί διεθνές δίκαιο και δικαιοδοσία κάτι το οποίο θα πρέπει να αξιολογηθεί. Η δυνατότητα της εκδίκασης μία απαίτησης σε δικαστήρια του εξωτερικού πιθανόν να συνεπάγεται υψηλότερα έξοδα για τον ξενοδόχο και συνεπώς την ασφαλιστική εταιρία.

### **3. Τοποθεσία / εποχικότητα**

Στην Ελλάδα, που ο τουρισμός είναι κυρίως εποχικός, υπάρχει μεγάλος αριθμός καταλυμάτων τα οποία δεν λειτουργούν σε ετήσια βάση αλλά κατά τους καλοκαιρινούς μήνες (συνήθως Απρίλιος – Οκτώβριο). Τα ξενοδοχεία αυτά βρίσκονται κατά κύριο λόγο στη νησιωτική Ελλάδα, αλλά και σε παραθαλάσσιες περιοχές. Ταυτόχρονα υπάρχουν και χειμερινοί προορισμοί, που ακολουθούν αντίθετη πορεία, και λειτουργούν κατά κύριο λόγο τους χειμερινούς μήνες. Αντίθετα, ξενοδοχεία τα οποία βρίσκονται εντός των μεγάλων αστικών κέντρων, συνήθως λειτουργούν σε ετήσια βάση.

Συνεπώς ένα ξενοδοχείο το οποίο λειτουργεί σε εποχιακή βάση, είναι εκτεθειμένο σε κινδύνους για μικρότερο χρονικό διάστημα σε σχέση με ένα ξενοδοχείο που λειτουργεί καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου, και είναι ένας σημαντικός παράγοντας που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Για παράδειγμα, μία φωτιά σε ένα ξενοδοχείο έχει κάποια πιθανότητα να συμβεί κατά τη διάρκεια του έτους, αλλά τα αρνητικά αποτελέσματά της θα είναι σημαντικότερα στην περίπτωση που το ξενοδοχείο έχει πελάτες. Όσο μικρότερο το διάστημα που λειτουργεί το ξενοδοχείο τόσο λιγότερες οι πιθανότητες ένα τέτοιο γεγονός να έχει άσχημα αποτελέσματα.

Επιπλέον, τα ξενοδοχεία που λειτουργούν εποχιακά, και ιδίως τους καλοκαιρινούς μήνες, συνήθως βρίσκονται σε μεγαλύτερη πίεση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να παρατηρείται μεγάλη κούραση στους εργαζόμενους, συνεπώς είναι πιο εύκολο να γίνει το λάθος το οποίο θα οδηγήσει σε κάποιο ατύχημα πελάτη αλλά και του ίδιου του εργαζόμενου.

Ένας ακόμη παράγοντας επικινδυνότητας έχει να κάνει με τις εργασίες συντήρησης, επισκευών, ανακαίνισης. Στις ξενοδοχειακές μονάδες που λειτουργούν εποχικά, πολλές από τις εργασίες αυτές γίνονται κατά τη διάρκεια που δεν λειτουργούν. Σε ξενοδοχείο που λειτουργεί συνεχώς στη διάρκεια του έτους, οι εργασίες αυτές γίνονται κατά τη διάρκεια που στο ξενοδοχείο βρίσκονται και διαμένουν πελάτες, οι οποίοι και είναι εκτεθειμένοι σε πιθανά ατυχήματα εξαιτίας αυτών των εργασιών.

### **4. Ο λόγος της διαμονής**

Ξενοδοχεία τα οποία λειτουργούν με πελάτες που κάνουν τις διακοπές τους πιθανότατα να αντιμετωπίσουν ευκολότερα απαιτήσεις των πελατών τους, καθώς κάποιο ατύχημα πιθανόν να «χαλάσει» τις διακοπές τους, και θα επιθυμούν να τους επιστραφεί το αντίτιμο των διακοπών τους μαζί με ένα σοβαρό ποσό ηθικής βλάβης. Αντίθετα, καταλύματα τα οποία λειτουργούν με πελάτες οι οποίοι διαμένουν για επαγγελματικούς λόγους, λογικά θα αντιμετωπίσουν λιγότερα προβλήματα.

Ο συγκεκριμένος παράγοντας συνήθως θα πρέπει να αξιολογείται συνδυαστικά με τους δύο προηγούμενους παράγοντες (2 και 3).

Με γνώμονα όλα τα παραπάνω που αναλύθηκαν στις προηγούμενες ενότητες, παραθέτουμε τους παράγοντες ανάληψης του εκάστοτε κινδύνου καθώς και της τιμολόγησης. Τονίζεται ότι τα παρακάτω είναι η ιδανική ανάλυση που ένας underwriter χρειάζεται για την ορθή προσέγγιση της ασφάλισης και ότι οι πληροφορίες αυτές δεν είναι πάντα όλες απαραίτητες.

### ✓ Βασικές Πληροφορίες

- Τι κατηγορία είναι το ξενοδοχείο
- Αριθμός δωματίων
- Αριθμός κλινών
- Αριθμός κτιρίων (π.χ. 1 πολυόροφο κτίριο ή συγκρότημα κτιρίων ή bungalows και σε τι έκταση βρίσκονται)
- Αριθμός ορόφων
- Περίοδος λειτουργίας του ξενοδοχείου
- Κατασκευή κτιρίου – ηλικία κτιρίου
- Πότε έγινε η τελευταία ανακαίνιση του κτιρίου
- Ιστορικό ζημιών τελευταίας πενταετίας (αιτία, ύψος απαίτησης, ύψος αποζημίωσής, τρόπος διαχείρισης των ζημιών από το ξενοδοχείο, μέτρα που έλαβε το ξενοδοχείο για την αποφυγή μελλοντικών παρόμοιων ατυχημάτων/ζημιών)
- Κύκλος εργασιών

### ✓ Ανάλυση παρεχόμενων υπηρεσιών

- Αριθμός εστιατορίων/μπαρ, αθλητικών εγκαταστάσεων, κέντρων διασκέδασης/ψυχαγωγίας, αίθουσες συνεδρίων
- Διαθέτει το ξενοδοχείο ιδιωτική παραλία;
- Υπάρχει άμεση πρόσβαση σε παραλία;
- Διαθέτει το ξενοδοχείο υπηρεσία θαλασσίων σπορ?
- Διαθέτει το ξενοδοχείο χώρους στάθμευσης αυτοκινήτων;
- Επιτρέπει το ξενοδοχείο στους επισκέπτες/πελάτες να αποθηκεύουν τιμαλφή στο χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου;
- Παρέχει το ξενοδοχείο χρηματοκιβώτια στα δωμάτια των επισκεπτών;

- Τι είδους σύστημα κλειδιού δωματίου διαθέτει το ξενοδοχείο;
- Το ξενοδοχείο διαθέτει υπηρεσία πλυντηρίου;
- Το ξενοδοχείο προσφέρει υπηρεσία φύλαξης παιδιών;
- Το ξενοδοχείο διαθέτει καταστήματα δώρων, καταστήματα ρούχων, σαλόνι ομορφιάς, αίθουσες παιχνιδιών
- Διαθέτει πισίνα το ξενοδοχείο;
  - ∠ Εάν ναι, πόσες πισίνες είναι για παιδιά και πόσες για ενήλικες;
  - ∠ Υπάρχει ένδειξη του βάθους της πισίνας;
  - ∠ Υπάρχουν αναρτημένες οδηγίες της χρήσης της πισίνας;
  - ∠ Υπάρχει υπηρεσία ναυαγοσώστη όλη την ημέρα;
  - ∠ Πως συχνά γίνεται καθαρισμός του νερού της πισίνας;

#### ✓ Συστήματα ασφαλείας

- Υπάρχουν Συναγερμοί καπνού σε κάθε δωμάτιο;
  - ∠ Είναι συνδεδεμένοι με τη reception ή τον πάροχο της υπηρεσίας;
- Αριθμός και θέση εξόδων (εκτός ανελκυστήρων)
- Υπάρχει φωτισμός σε όλες τις εξόδους έκτακτης ανάγκης;
- Υπάρχουν συναγερμοί πυρκαγιάς και κουτιά σε κάθε όροφο;
- Όλοι οι χώροι του κτιρίου είναι εφοδιασμένοι με sprinklers;
- Περιγραφή των διαδικασιών εκκένωσης/περιορισμού που ισχύουν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Οι διαδικασίες εκκένωσης και η κάτοψη δημοσιεύονται σε όλα τα δωμάτια, τις αίθουσες συνεδριάσεων και τους κοινόχρηστους χώρους;

#### ✓ Εργοδοτική Ευθύνη

- Αριθμός εργαζομένων
- Ετήσιο μικτό μισθολόγιο

## ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

---

Όπως σε κάθε ασφαλιστήριο αστικής ευθύνης, έτσι και στα ασφαλιστήρια γενικής αστικής ευθύνης ξενοδοχείων, πρέπει να ισχύουν κάποιες προϋποθέσεις για την ανάληψη αλλά και την ισχύ του ασφαλιστηρίου. Παρακάτω παραθέτουμε τις τρεις πιο σημαντικές:

1. Θα πρέπει η τουριστική μονάδα να έχει άδεια λειτουργίας από τον ΕΟΤ
2. Ο Ασφαλισμένος υποχρεούται να μεριμνά ανελλιπώς για τον τακτικό έλεγχο, συντήρηση και άμεση αποκατάσταση οποιασδήποτε βλάβης ή δυσλειτουργίας των Η/Μ εγκαταστάσεων και εξοπλισμού του ξενοδοχείου.
3. Ο ασφαλισμένος υποχρεούται να λαμβάνει τις απαιτούμενες προφυλάξεις για την πρόληψη των ατυχημάτων και να τηρεί απαρεγκλίτως τους νόμους και κανονισμούς τους σχετικούς με την ασφάλεια κοινού και προσωπικού.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι οι νομοθετικές ρυθμίσεις που ισχύουν για τις κολυμβητικές δεξαμενές, σύμφωνα με τις οποίες απαιτούνται αυξημένα μέτρα ασφαλείας για αυτές που χρησιμοποιούνται κατά την τουριστική σεζόν για εκμετάλλευση (όπως για παράδειγμα υπάρχει νομική υποχρέωση για ένα εξειδικευμένο άτομο το οποίο όχι μόνο να είναι γνώστης πρώτων βοηθειών αλλά και να έχει πάρει την ειδική πιστοποίηση)

## ΖΗΜΙΕΣ

### ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΖΗΜΙΩΝ

---

Η εμπειρία έχει δείξει ότι οι κυριότερες αιτίες των ζημιών, είναι οι κάτωθι:

- Κολυμβητικές δεξαμενές: Δεν είναι τόσο το θέμα του πνιγμού, που δεν είναι σύνηθες, αλλά ιδιαίτερα τα μικρά παιδιά που παίζουν χτυπάνε αρκετά εύκολα, και οι ζημιές είναι περισσότερες στις περιπτώσεις που το ξενοδοχείο έχει και νεροτσουλήθρες.
- Τροφική δηλητηρίαση: Δεν αφορά μόνο στη συχνότητα των αναγγελιών αλλά και στο μέγεθος, καθώς συνήθως αφορά ομαδικές δηλητηριάσεις που οδηγούν σε υψηλές αποζημιώσεις. Άλλωστε η κάλυψη αυτή συνήθως παρέχεται με την προϋπόθεση δηλητηρίασης από το ίδιο γεγονός τουλάχιστον 3 ατόμων.
- Τραυματισμοί από πτώσεις: Πτώσεις από σκάλες, σε ολισθηρές επιφάνειες, στα εστιατόρια (που πέφτουν τροφές κλπ.) πτώσεις από μπαλκόνια
- Κλοπές δωματίων: η κυριότερη αιτία υλικών ζημιών είναι οι κλοπές προσωπικών αντικειμένων πελατών από τα δωμάτια, είτε αυτά αφορούν χρήματα και τιμαλφή είτε ακόμη και ρούχα ή ηλεκτρονικές συσκευές.