



ΕΝΩΣΗ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ  
ΕΤΑΙΡΙΩΝ  
ΕΛΛΑΔΟΣ

# Εγχειρίδιο Προϊόντων Αστικής Ευθύνης

## Γενική Αστική Ευθύνη Ξενοδόχων

Αύγουστος 2024



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

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	2
Εισαγωγή _____	2
Σε ποιους απευθύνεται _____	2
ΟΡΙΣΜΟΙ – ΚΑΛΥΨΗ - ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ.....	3
Ασφαλισμένος _____	3
Τρίτος _____	3
Καλύψεις/Επεκτάσεις _____	3
Εξαιρέσεις _____	5
Όρια Κάλυψης _____	5
Διάρκεια Ασφάλισης _____	6
Βάση Ασφάλισης (Trigger) _____	6
Δίκαιο και Δικαιοδοσία _____	6
Γεωγραφικά Όρια _____	7
Απαλλαγές _____	7
ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ .....	8
Παράγοντες Επικινδυνότητας – Ανάλυση του Κινδύνου _____	8
Κριτήρια Αξιολόγησης _____	10
Προϋποθέσεις Ασφάλισης _____	12
ΖΗΜΙΕΣ .....	13

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

### Εισαγωγή

---

Ο τουρισμός, τόσο ο εσωτερικός αλλά κυρίως ο εξωτερικός/εισερχόμενος, αποτελεί τους βασικούς πυλώνες ανάπτυξης 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.

Το παρόν εγχειρίδιο επικεντρώνεται στην τεχνική προσέγγιση της ασφάλισης της γενικής αστικής ευθύνης ξενοδόχων. Η επεξεργασία και ανάλυση άλλων σημαντικών κινδύνων που αντιμετωπίζει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, όπως είναι ο κίνδυνος της ευθύνης προϊόντος και της εργοδοτικής ευθύνης λόγω εργατικών ατυχημάτων, θα εξετασθούν χωριστά σε ειδικό ανά κίνδυνο τεχνικό εγχειρίδιο.

### Σε ποιους απευθύνεται

---

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

### Ασφαλισμένος

---

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

### Τρίτος

---

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

Ενδεικτικά, τρίτοι θεωρούνται οι: Πελάτες, Επισκέπτες, Προμηθευτές, Γείτονες & Περαστικοί.

### Καλύψεις/Επεκτάσεις

---

Το ασφαλιστήριο Αστικής Ευθύνης, αποζημιώνει τον Ασφαλισμένο ή απευθείας τον Τρίτο δικαιούχο αποζημίωσης (εφόσον έχει συμφωνηθεί σχετικά στην ασφαλιστική σύμβαση) για απαιτήσεις του παθόντα Τρίτου έναντι του Ασφαλισμένου για ατυχήματα που μπορεί να συμβούν και θα οφείλονται σε αμελείς πράξεις ή/και παραλείψεις του Ασφαλισμένου ή των εργαζομένων του ή των προστηθέντων 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 και νομικά έξοδα του Ασφαλισμένου για την άμυνά του κατά των βάσιμων ή και αβάσιμων απαιτήσεων του τρίτου παθόντα, μέχρι του ποσού που ορίζεται στο ασφαλιστήριο.

Για την πληρέστερη εξασφάλιση του Ασφαλισμένου, στην ασφάλιση Αστικής Ευθύνης Ξενοδοχείων είναι χρήσιμο να συμπεριλαμβάνονται στην κάλυψη οι εξής κίνδυνοι:

- Ευθύνη από πυρκαγιά, έκρηξη, βραχυκύκλωμα
- Ευθύνη από διαρροή, διάρρηξη σωλήνων
- Ευθύνη από λειτουργία ανελκυστήρων (προσώπων / εμπορευμάτων), κυλιόμενων κλιμάκων
- Ευθύνη από φόρτωση / εκφόρτωση προϊόντων
- Προσωπική Αστική Ευθύνη των εργαζομένων/εκπροσώπων του Ασφαλισμένου κατά τη διάρκεια επαγγελματικών επισκέψεων και ταξιδιών

- Ευθύνη από την εκτέλεση μικροεργασιών περιορισμένης φύσεως για τη διαμόρφωση, επέκταση ή/και συντήρηση των εγκαταστάσεων του ασφαλισμένου
- Ευθύνη από την πτώση φωτεινών επιγραφών ή/και πινακίδων
- Ευθύνη από τη λειτουργία χώρων στάθμευσης
- Ευθύνη από τη διοργάνωση εκδηλώσεων εντός ή/και εκτός των εγκαταστάσεων της ασφαλισμένης επιχείρησης
- Ευθύνη από τις κολυμβητικές δεξαμενές
- Ευθύνη από τη χρήση αθλητικών και λουτρικών εγκαταστάσεων
- Ευθύνη από επίγεια, θαλάσσια και εναέρια sports
- Ευθύνη από μηχανοκίνητα/ηλεκτροκίνητα οχήματα για τα οποία δεν προβλέπεται υποχρεωτική ασφάλιση αυτοκινήτου όπως golf 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, δωμάτια ή/και που έχουν παραδοθεί στη reception ή τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου
- Ευθύνη από παροχή υπηρεσιών που παρέχονται εντός ή/και εκτός του ξενοδοχείου (π.χ. από κομμωτήρια, spa, παιδότοπους, γυμναστές, ιατρούς, νοσηλευτές, ψυχολόγους, ναυαγοσώστες, καθαριστήρια, ή υπηρεσίες φύλαξης παιδιών, μεταφοράς των πελατών από και προς το ξενοδοχείο κ.α.)
- Τροφική δηλητηρίαση (από τρόφιμα ή ποτά που διατίθενται από τον ασφαλισμένο)
- Ευθύνη Προϊόντος
- Ευθύνη από ατυχηματική μόλυνση / ρύπανση
- Περιβαλλοντική ευθύνη, η οποία παρέχεται συνήθως με ανεξάρτητο σχετικό ασφαλιστήριο
- Αποθετικές ζημιές τρίτων
- Εργοδοτική Ευθύνη, εφόσον αυτή δεν καλύπτεται από ανεξάρτητο ή μεμονωμένο σχετικό ασφαλιστήριο
- Εκδρομές εκτός των ορίων των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου και εντός της γεωγραφικής έκτασης κάλυψης του ασφαλιστηρίου

## Εξαιρέσεις

---

Πέραν των βασικών εξαιρέσεων ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου αστικής ευθύνης που συνάπτεται για επαγγελματικούς λόγους (αναλυτική παρουσίαση του θέματος περιλαμβάνεται στο Ερμηνευτικό Λεξικό Ασφάλισης Αστικής Ευθύνης, το οποίο μπορείτε να δείτε [εδώ](#)), από την παραπάνω κάλυψη εξαιρούνται συνήθως και τα εξής:

- ⇒ Επαγγελματική Ευθύνη Ναυαγοσώστη
- ⇒ Επαγγελματική Ευθύνη Ιατρού, Νοσηλευτικού Προσωπικού
- ⇒ Αστική Ευθύνη θαλάσσιων μέσων αναψυχής
- ⇒ Αστική Ευθύνη εναέριων μέσων αναψυχής
- ⇒ Ευθύνη Προϊόντος
- ⇒ Ευθύνη Tour Operator
- ⇒ Συμβατική ευθύνη
- ⇒ Επαγγελματική Ευθύνη
- ⇒ Ευθύνη από ατυχηματική μόλυνση/ρύπανση
- ⇒ Περιβαλλοντική ευθύνη
- ⇒ Cyber risk
- ⇒ Οποιαδήποτε μεταδοτική ασθένεια
- ⇒ Ευθύνη Διευθυντικών Στελεχών (D&O)
- ⇒ Καθαρώς Οικονομικές Ζημιές (Pure Financial Losses)
- ⇒ Διεθνείς κυρώσεις – Sanctions list

## Όρια Κάλυψης

---

Η ασφάλιση γενικής αστικής ευθύνης ξενοδοχείων δεν είναι υποχρεωτική εκ του νόμου. Ως εκ τούτου, τα όρια κάλυψης διαμορφώνονται σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιθυμίες του κάθε ασφαλισμένου, σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρία του.

Στα ασφαλιστήρια αστικής ευθύνης ξενοδοχείων ορίζονται όρια αποζημίωσης, τα οποία καθορίζουν το ποσό μέχρι το οποίο σύμφωνα με τους όρους του ασφαλιστηρίου ευθύνεται να αποζημιώσει η ασφαλιστική εταιρία, τόσο για κάθε γεγονός - περιστατικό, όσο και την ανώτατη ευθύνη για όλη τη διάρκεια της ασφάλισης.

Τα όρια αποζημίωσης, ακολουθώντας τα ευρωπαϊκά ασφαλιστικά πρότυπα, έχουν συνήθως την πιο κάτω μορφή:

- Σωματική βλάβη / θάνατος ανά γεγονός - περιστατικό
- Υλικές ζημιές ανά γεγονός - περιστατικό
- Ανώτατο όριο ευθύνης για όλη την περίοδο της ασφαλιστικής κάλυψης

Υπάρχουν ωστόσο ασφαλιστήρια συμβόλαια, τα οποία, εκτός από τις ανωτέρω κατηγορίες ορίων, μπορεί να προβλέπουν επιπλέον και τις ακόλουθες μορφές ορίων:

- Σωματική βλάβη / θάνατος κατ' άτομο
- Ομαδικό ατύχημα (σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές ανά γεγονός - περιστατικό)

Σημειώνεται ότι κάποιες από τις επεκτάσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω, παρέχονται συνήθως (χωρίς να είναι απαραίτητο) με κάποιο υπο-όριο του ασφαλιστικού ποσού.

### **Διάρκεια Ασφάλισης**

---

Ξενοδοχεία που λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ασφαλιζονται 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). Σημειώνεται ωστόσο και τα ξενοδοχεία που λειτουργούν εποχικά αντιμετωπίζουν κινδύνους καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και κατά το χρονικό διάστημα που δεν λειτουργούν, όπως είναι ο κίνδυνος από τις εγκαταστάσεις.

### **Βάση Ασφάλισης (Trigger)**

---

Τα ασφαλιστήρια αυτά είναι συνήθως σε βάση occurrence.

### **Δίκαιο και Δικαιοδοσία**

---

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

Σε ό,τι αφορά την ευθύνη της ξενοδοχειακής επιχείρησης έναντι των τρίτων, θα πρέπει να επισημανθεί ότι ο τρίτος ζημιωθείς (ο οποίος δεν είναι συμβαλλόμενος στην ασφαλιστική σύμβαση) δεν δεσμεύεται από τις ρήτρες περί εφαρμοστέου δικαίου και δικαιοδοσίας που προβλέπει η ασφαλιστική σύμβαση για τις σχέσεις μεταξύ ασφαλιστικής επιχείρησης και ασφαλισμένου ξενοδόχου 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 απαιτήσεων τρίτων που μπορεί να 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 ζημιωθέντες 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.

Αναλυτική παρουσίαση για το «Εφαρμοστέο Δίκαιο», «Δικαιοδοσία», καθώς και τα «Γεωγραφικά Όρια» περιλαμβάνεται στο Ερμηνευτικό Λεξικό Ασφάλισης Αστικής Ευθύνης, το οποίο μπορείτε να δείτε [εδώ](#).

## **Γεωγραφικά Όρια**

---

Παρέχεται κάλυψη για ατυχήματα τα οποία θα προέρχονται από τις εγκαταστάσεις ή τους χώρους ευθύνης του ασφαλισμένου καθώς και από την άσκηση της δραστηριότητας του ασφαλισμένου, και δη θα συμβούν εντός της γεωγραφικής περιοχής που ορίζεται στην ασφαλιστική σύμβαση. Τα γεωγραφικά όρια προσδιορίζονται ανάλογα με την περιοχή δραστηριοποίησης του Ασφαλισμένου.

## **Απαλλαγές**

---

Η κάθε ασφαλιστική εταιρία 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.



### Παράγοντες Επικινδυνότητας – Ανάλυση του Κινδύνου

---

Στο σημείο αυτό γίνεται αναφορά στους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση του κινδύνου. Κατωτέρω αναφέρονται οι κυριότεροι παράγοντες, τους οποίους ένας underwriter είναι χρήσιμο 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 - απαίτηση.
- ii. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες, το μέγεθος και το εύρος των εγκαταστάσεων. 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, οικονομικό επίπεδο και νοοτροπία 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. 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.

### 3. Τοποθεσία/εποχικότητα

Στην Ελλάδα, που ο τουρισμός είναι κυρίως εποχικός, υπάρχει μεγάλος αριθμός καταλυμάτων τα οποία δεν λειτουργούν σε ετήσια βάση αλλά κατά την καλοκαιρινή τουριστική σεζόν (συνήθως από Απρίλιο έως Οκτώβριο). Τα ξενοδοχεία αυτά βρίσκονται κατά κύριο λόγο σε παραθαλάσσιες περιοχές. Ταυτόχρονα υπάρχουν και χειμερινοί προορισμοί, που ακολουθούν αντίθετη πορεία, και λειτουργούν κατά κύριο λόγο τους χειμερινούς μήνες. Αντίθετα από τα παραπάνω, ξενοδοχεία τα οποία βρίσκονται εντός των 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 μικρότερες οι πιθανότητες να συμβεί ένα ζημιογόνο γεγονός αστικής ευθύνης

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, ενδέχεται να αντιμετωπίσουν λιγότερα προβλήματα.

## Κριτήρια Αξιολόγησης

---

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 συνθέτουν μία σφαιρική ανάλυση που ένας underwriter χρειάζεται για την βέλτιστη κατά το δυνατόν προσέγγιση της ασφάλισης. Επισημαίνεται ωστόσο ότι οι πληροφορίες αυτές δεν είναι πάντα όλες απαραίτητες ή οι μοναδικές που απαιτούνται.

### Βασικές Πληροφορίες

- Τι κατηγορία είναι το ξενοδοχείο
- Τι είδους και τι εθνικότητας είναι οι πελάτες του
- 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 αποζημίωσης, 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;
- Όλοι οι χώροι του κτιρίου είναι εφοδιασμένοι με sprinklers;
- Περιγραφή των διαδικασιών εκκένωσης/περιορισμού που ισχύουν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Αριθμός και θέση εξόδων (εκτός ανελκυστήρων)
- Υπάρχει φωτισμός σε όλες τις εξόδους έκτακτης ανάγκης;
- Υπάρχουν συναγερμοί πυρκαγιάς και κουτιά σε κάθε όροφο;
- Οι διαδικασίες εκκένωσης και η κάτοψη δημοσιεύονται σε όλα τα δωμάτια, τις αίθουσες συνεδριάσεων και τους κοινόχρηστους χώρους;

## Προϋποθέσεις Ασφάλισης

---

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 ορισμένες που κρίνονται ως ιδιαίτερα σημαντικές:

1. Ο ασφαλισμένος θα πρέπει να τηρεί όλες τις σχετικές προδιαγραφές ασφάλειας και συντήρησης των εγκαταστάσεων και να υπάρχουν σε ισχύ όλες οι προβλεπόμενες πιστοποιήσεις και άδειες λειτουργίας.
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 τα απαραίτητα προληπτικά μέτρα και να τηρεί τους ισχύοντες νόμους ή/και τους κανονισμούς λειτουργίας της επιχείρησής του για την αποφυγή ατυχημάτων.
4. Ο ασφαλισμένος υποχρεούνται να τηρεί τα προβλεπόμενα, από τον νόμο, μέτρα πυροπροστασίας αλλά και προστασίας των εργαζομένων.

## ΖΗΜΙΕΣ

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

- Κολυμβητικές δεξαμενές και χώροι κολύμβησης: Δεν είναι μόνο το θέμα του πνιγμού, αλλά, ιδιαίτερα τα μικρά παιδιά που παίζουν χτυπάνε αρκετά εύκολα, και οι ζημιές είναι περισσότερες στις περιπτώσεις που το ξενοδοχείο έχει και νεροτσουλήθρες. Αρκετά συχνά είναι και τα ατυχήματα όταν το ξενοδοχείο παρέχει πρόσθετες υπηρεσίες αναψυχής και διασκέδασης όπως θαλάσσια σπόρ ή παρέχει εγκαταστάσεις και υπηρεσίες στη παραλία (πχ. ομπρέλες και ξαπλώστρες)
- 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.), τα λουτρά, τις πισίνες, τους διαδρόμους, 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.
- Ζημιές στους χώρους στάθμευσης.