

«ΟΔΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ» ΟΡΘΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



Βασίλης Κράτσας*

Ηλεκτρολόγος μηχανικός, εταίρος της FAIR Consulting

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι περίπου όσο παλιές είναι και το εμπόριο. Δημιουργήθηκαν ως ανάγκη του εμπορίου αν και σήμερα τα πράγματα έχουν αλλάξει αρκετά.

Η πολυπλοκότητά τους όμως ως δραστηριότητα ήταν δεδομένη ήδη από τα αρχαία χρόνια. Μία σύγχρονη ξενοδοχειακή μονάδα εξαιτίας των πολύπλευρων υπηρεσιών που προσφέρει και του τεράστιου αριθμού πελατών που δέχεται είναι εκτεθειμένη πολλαπλά. Μεγάλο τμήμα αυτής της έκθεσης στα ρίσκα των καιρών μας, μπορούν να καλυφθούν από μία επίσης αρχαία αγορά την ασφαλιστική.

ΠΕΡΙΟΥΣΙΑ

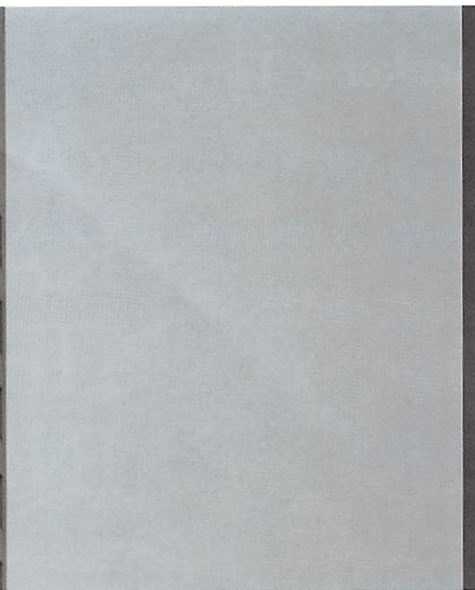
Είναι εντελώς αδικαιολόγητο μία ξενοδοχειακή επιχείρηση να μη διαθέτει ασφαλιστήριο συμβόλαιο περιουσίας. Είναι δε το ίδιο σημαντικό το ασφαλιστήριο αυτό, να έχει σωστές και υπό κάποιες συνθήκες λεπτομερείς περιγραφές και να είναι επαρκές σε ασφαλιστικές καλύψεις και σε ασφαλισμένα κεφάλαια. Περιγραφές: το να περιγράψεις σε ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο μία ξενοδοχειακή μονάδα μπορεί για πολλούς ασφαλισμένους ή για τους διαμεσολαβούντες τους, να φαίνεται μία απλή και ασήμαντη εργασία. Ωστόσο η εμπειρία μας στις ζημιές δείχνει ακριβώς το

αντίθετο. Είναι ένα έργο που επιβάλλεται πλέον να γίνεται από ειδικούς ή από έμπειρους επαγγελματίες με τόση ακρίβεια όση επιβάλλουν οι ειδικοί και γενικοί όροι του ασφαλιστηρίου συμβολαίου που επιλέγεται. Σε πολλές περιπτώσεις οι αναλυτικές περιγραφές μπερδεύουν τα τμήματα ανάληψης ενώ εάν τις επόμενες 1-2 χρονιές γίνουν κάποιες ανακαινίσεις ή έστω κάποιες βελτιώσεις στην ξενοδοχειακή μονάδα τότε υπάρχει κίνδυνος η αναλυτική περιγραφή που έγινε να μην αντιπροσωπεύει την υπάρχουσα κατάσταση. Προσοχή σε πέργκολες, πισίνες, εξοπλισμό και εγκαταστάσεις στην ύπαιθρο, roof gardens, βεράντες και αίθρια.

Καλύψεις: Πολλές ασφαλιστικές εταιρείες έχουν συγκεκριμένα ασφαλιστήρια συμβόλαια με συγκεκριμένες καλύψεις και απαλλαγές τα οποία απευθύνονται αποκλειστικά σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και μάλιστα σε κάποιες περιπτώσεις διαχωρίζουν τον τύπο ξενοδοχείου στον οποίο απευθύνονται (σεζόν, μπανγκαλόου, block, city κ.λπ.). Σε κάθε περίπτωση όμως (πάλι) η εμπειρία μας στις ζημιές αποδεικνύει ότι πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης που μπορούν να εφαρμοστούν με κάποιες ειδικές συμφωνίες ή με μετατροπή κάποιων «στρυφνών ή δυσνόητων» όρων του ασφαλιστηρίου. Η συνεργασία με έμπειρο μεσίτη ασφαλειών και με κάποιον τεχνικό σύμβουλο - πραγματογνώμονα μπορεί να

βελτιώσει σημαντικά τις παρεχόμενες καλύψεις σε ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο χωρίς να μεταβάλλει αντίστοιχα το κόστος ασφάλισης.

Κεφάλαια: Ο υπολογισμός των ασφαλισμένων κεφαλαίων είναι μία διαδικασία που περιλαμβάνει απαραίτητα σύντομη αυτοψία και ξενάγηση στην ξενοδοχειακή μονάδα. Πάντοτε κάτι θα εντοπιστεί κατά την αυτοψία ενώ ο επιχειρηματίας αντιλαμβάνεται τη σοβαρότητα της ασφάλισης και αποκτά την πολυπόθητη ασφαλιστική συνείδηση μόνο εάν και οι επαγγελματίες της βιομηχανίας επιδεικνύουμε επαγγελματισμό και συνέπεια πριν την σύναψη του ασφαλιστηρίου και μετά από αυτή. Πέραν της αυτοψίας, οι υπολογισμοί μπορούν να γίνουν εάν γνωρίζουμε πραγματικές στεγασμένες επιφάνειες, χρήσεις ανά επιμετρημένο χώρο/επίπεδο, πραγματικό αριθμό δωματίων και κλινών, κατηγορία ξενοδοχείου, έτος κατασκευής και έτος τελευταίας ανακαίνισης ενώ απαραίτητο είναι η μελέτη ενός δημοσιευμένου ισολογισμού, αν όχι του μητρώου λαγίου της εταιρείας. Ειδικές συνθήκες πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη π.χ. είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε εάν υπάρχουν υπομισθώσεις ή άλλες εταιρείες που εμπλέκονται στην εμπορική δραστηριότητα της ξενοδοχειακής επιχείρησης ή εάν η ξενοδοχειακή μονάδα διατηρεί ή χρησιμοποιεί κτίρια ή οικίσκους εκτός του κυρίως οικοπέδου που βρίσκεται αυτή.



ΑΠΩΛΕΙΑ ΚΕΡΔΩΝ

Το συμβόλαιο περιουσίας που ακολουθεί τους παραπάνω κανόνες και δεν συνοδεύεται από πρόσθετη κάλυψη απώλειας κερδών εξαιτίας διακοπής εργασιών θα μοιάζει σαν να έχει αγοράσει αυτοκίνητο 4Χ4 με κινητήρα 1000κυβ. εκατοστών.

Η σωστή ασφαλιστική αποζημίωση σχετίζεται με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο που κατέχει ο Ξενοδόχος αλλά η ταχύτητα καταβολής της είναι αποκλειστικό προνόμιο των επιχειρήσεων που διαθέτουν κάλυψη απώλειας κερδών.

Αυτό δεν σημαίνει ότι οι ασφαλιστικές εταιρείες αδιαφορούν, απλά οι διαδικασίες επισπεύδονται δραματικά με την απώλεια κερδών ενεργοποιημένη. Είναι γνωστό αλλά αναφέρουμε ότι το συμβόλαιο απώλειας κερδών καλύπτει εν πολλοίς τα ακαθάριστα έσοδα μιας επιχείρησης.

Καλύπτει συνελπώς τα καθαρά κέρδη (με αρνητικό πρόσημο εάν η επιχείρηση είναι ζημιογόνος) και τα σταθερά της έξοδα δηλαδή τα έξοδα που η ξενοδοχειακή επιχείρηση συνεχίζει να επιβαρύνεται ακόμη και εάν έχει τεθεί εκτός αγοράς εξαιτίας της ζημιάς που έχει υποστεί. Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται στους υπολογισμούς του κεφαλαίου που απαραίτητα πρέπει να γίνουν από τεχνικό σύμβουλο - πραγματογνώμονα και στο γεγονός ότι πολλά ξενοδοχεία στην Ελλάδα είναι ξενοδοχεία σεζόν και δεν λειτουργούν όλο το χρόνο.

Η ασφάλιση συγκεκριμένων εξόδων που θα κατονομάζονται στο συμβόλαιο προτείνεται ανεπιφύλακτα εάν υπάρχουν ειδικές συνθήκες που σχετίζονται με τον τρόπο λειτουργίας της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

*Ο Βασίλης Κράτσας είναι ηλεκτρολόγος μηχανικός. Εργάζεται 23 συναπτά χρόνια ως σύμβουλος διαχείρισης ζημιών και έχει προσφέρει τις υπηρεσίες του σχεδόν σε όλες τις ασφαλιστικές εταιρείες της χώρας. Το 2008 συνίδρυσε και έκτοτε συνδιοικεί την εταιρεία τεχνικών συμβούλων FAIR Consulting που προσφέρει μεγάλο εύρος από υπηρεσίες σε εταιρείες, ιδιώτες, ασφαλιστικούς διαμεσολαβούντες και σε δικηγορικά γραφεία που έχουν εμπλακεί σε ζημιά

ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Η έκθεση των ξενοδοχειακών μονάδων σε δεκάδες κινδύνους αστικής ευθύνης τους κάνει πολύ ευάλωτους. Αυτή η έκθεση σχετίζεται με την ίδια τη δραστηριότητάς τους και με τον τεράστιο αριθμό πελατών που έχουν από όλο τον κόσμο. Οι ξενοδόχοι θα μπορούν να κοιμούνται λίγο πιο ήσυχα με ένα συμβόλαιο ασφάλισης αστικής ευθύνης. Η εξειδίκευση σε αυτά τα ασφαλιστήρια συμβόλαια είναι επιβεβλημένη και θα πρέπει να ληφθούν υπόψη σημαντικοί παράγοντες κατά την σύναψή τους. Το Α και το Ω είναι τι ακριβώς υποχρεώσεις αναλαμβάνει ο Ξενοδόχος με τα συμβόλαια που συνάπτει με τους Έλληνες ή με τους διεθνείς ταξιδιωτικούς πράκτορες (tour operators) με τους οποίους συνεργάζεται. Αυτές τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με την αστική του ευθύνη έναντι των φιλοξενούμενων του - δηλαδή έναντι των πελατών του, θα πρέπει να τις ασφαλίσει. Παράλληλα ο Ξενοδόχος θα πρέπει να ασφαλίσει βάσει του δίκαιου των χωρών προέλευσης των πελατών του και το ασφαλιστήριο του θα πρέπει αυτό να το αναφέρει σαφώς.

Ο τρίτος παράγοντας που πρέπει να εξετάζεται, είναι ότι κάποιος τεχνικός σύμβουλος θα πρέπει να εντοπίσει τους κινδύνους που ελλοχεύουν για πελάτες και προσωπικό, οι οποίοι κινούνται εντός της ξενοδοχειακής μονάδας. Όταν με απλά έργα ή εργασίες μπορούν να περιοριστούν οι κίνδυνοι, αυτά θα πρέπει να συστήνονται στον ξενοδόχο πρωτίστως για την δική του διασφάλιση δευτερευόντως για να διασφαλίσει μια ομαλή διαδικασία ασφαλιστικής αποζημίωσης που να επαρκεί για να καλύψει την αστική του ευθύνη σε περίπτωση κάποιου ατυχούς συμβάντος. Πρακτικά τα ασφαλισμένα όρια κάλυψης ρυθμίζονται ανάλογα με τα ανωτέρω αναφερόμενα (συμβόλαια tour operators, δίκαιο και πιθανοί κίνδυνοι).

ΕΥΘΥΝΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΝ (DIRECTORS & OFFICERS)

Ασφαλιστήρια συμβόλαια διευθυντών και στελεχών (D&O) θα πρέπει να προτείνονται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ανάλογα με το μέγεθός τους, τη μορφή των εταιρειών τους και την μετοχική τους σύνθεση.

Τα συμβόλαια αυτά παρέχουν προστασία στα στελέχη και διευθυντές έναντι των επίσημων Ρυθμιστικών και Εποπτικών Αρχών, των μετόχων, των εργαζομένων, καθώς και έναντι πελατών, προμηθευτών, ανταγωνιστών, δανειστών και άλλων συναλλασσόμενων νομικών ή φυσικών προσώπων.

Το συμβόλαιο D&O παρέχουν στα στελέχη μεγάλο εύρος καλύψεων. Οι βασικότερες αυτές είναι: τα έξοδα και οι αμοιβές εξωτερικών συμβούλων για τη διερεύνηση της απαίτησης τα έξοδα της νομικής υπεράσπισης, τον εξωδικαστικό διακανονισμό ή την αποζημίωση κατ'εντολή δικαστικών αποφάσεων.

ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ

Τέλος σε περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν υπάρχει σημαντική διασπορά κινδύνου όσον αφορά το πελατολόγιο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και ένα ή δύο ταξιδιωτικά πρακτορεία αγοράζουν το μεγαλύτερο τμήμα των κλινών του ξενοδοχείου, κρίνεται απαραίτητο οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να έχουν στην κατοχή τους ασφαλιστήρια συμβόλαια πιστώσεων.

Τα ασφαλιστήρια συμβόλαια πιστώσεων καλύπτουν κινδύνους που περιοδικά εμφανίζονται στην Ελλάδα και αφορούν χρεοκοπίες μεγάλων ή μικρότερων ταξιδιωτικών πρακτορείων (tour operators). ΒΤ