

ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ

Βασίλης Χ. Βήχας



Αύγουστος 2022

Πίνακας Περιεχομένων

1.Σκοπός.....	3
2. Σε Ποιους Απευθύνεται	3
3. Γνωστοποιήσεις	3
4. Τουρισμός.....	3
5.Τουρισμός & Ασφάλιση	3
6.Διαχείριση Κινδύνων Τουριστικών Καταλυμάτων.....	4
6.1 Αναγνώριση Κινδύνων (Risk Identification)	5
6.2 Ανάλυση Κινδύνων (Risk Analysis).....	6
6.3 Έλεγχος Κινδύνων (Risk Control)	6
6.3.1 Μείωση Κινδύνων (Risk Reduction).....	6
6.3.2 Κράτηση Κινδύνων (Risk Retention)	7
6.3.3 Μεταφορά Κινδύνων (Risk Transfer)	7
7.Βασικά Στοιχεία Επικινδυνότητας Ξενοδοχειακών Εγκαταστάσεων	7
7.1 Βάση Δεδομένων «Best’s Loss Control Manual, Version 2010», της A.M. Best Company:	7
7.2 Βάση Δεδομένων του Εθνικού Οργανισμού Πυροπροστασίας των Η.Π.Α. (National Fire Protection Assosiation, NFPA):	10
7.3 Στατιστικά Στοιχεία του Ελληνικού Πυροσβεστικού Σώματος:	10
7.4 Βάση Δεδομένων της «Μέντωρ Πραγματογνώμονες – Εκτιμητές – Μηχανικοί Α.Ε.».....	11
8. Πηγές.....	13

ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ

1. Σκοπός

Το τεχνικό άρθρο που ακολουθεί αποτελεί μια συνοπτική τεχνική προσέγγιση της επικινδυνότητας ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων με εστίαση στην Ελλάδα, κυρίως από την οπτική των επιθεωρητών ασφαλιστικών κινδύνων (risk engineers), στα πλαίσια της ασφαλιστικής κάλυψης αστικής ευθύνης και έχει σκοπό τη βασική πληροφόρηση και ευαισθητοποίηση των εμπλεκόμενων με το θέμα αυτό.

2. Σε Ποιους Απευθύνεται

Στελέχη και παρόχους της ασφαλιστικής αγοράς και ενδεικτικά σε στελέχη ασφαλιστικών εταιρειών, ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και τραπεζών (bancassurance), πραγματογνώμονες και επιθεωρητές κινδύνων, καθώς και σε επιχειρηματίες και στελέχη τουριστικών επιχειρήσεων.

3. Γνωστοποιήσεις

Με δεδομένη την περιορισμένη έκταση του άρθρου, το περιεχόμενό του δεν μπορεί να χαρακτηριστεί πλήρες, ούτε η εξέταση του συγκεκριμένου θέματος ενδεδειγμένη ή λεπτομερής.

4. Τουρισμός

Το 2019 η Ελλάδα φιλοξένησε 31.000.000 τουρίστες, ενώ το 2021 λόγω της πανδημίας ο αριθμός αυτός μειώθηκε στα ~14.500.000, με έντονη τάση επαναφοράς το 2022. Η συμμετοχή του τουρισμού στο ΑΕΠ της χώρας προ της πανδημίας έφθανε το 22%, αναδεικνύοντάς τον στο δυναμικότερο κλάδο της Εθνικής Οικονομίας. Στην Ελλάδα υπάρχουν σήμερα περίπου 10.000 ξενοδοχεία, πόλης ή resort, με κατανομή: 4% πεντάστερα, 13% τετράστερα, 25% τριάστερα, 43% διάστερα και 15% μονάστερα. Στην Κρήτη και την Δωδεκάνησο βρίσκεται το 28% του συνόλου των μονάδων. Πλην των ξενοδοχείων, υπολογίζεται ότι ο αριθμός των ενοικιαζόμενων δωματίων στη χώρα ανέρχεται σε 30.000.

5. Τουρισμός & Ασφάλιση

Από την μέχρι σήμερα εμπειρία σε θέματα αστικής ευθύνης ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων στην Ελλάδα μπορούν να αναφερθούν σε γενικές γραμμές τα εξής:

1. Το τουριστικό κατάλυμα ως άθροισμα τεχνικών εγκαταστάσεων και δραστηριοτήτων εμπεριέχει από τη φύση του εκτεταμένη επικινδυνότητα για υλικές ζημιές, σωματικές βλάβες και απώλειες.
2. Η ευθύνη του ξενοδόχου που μπορεί να απορρεύσει από την παραπάνω επικινδυνότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική και ικανή να του προξενήσει σοβαρό οικονομικό πρόβλημα.
3. Οι επιπτώσεις στην Εθνική Οικονομία από μεγάλα ζημιογόνα γεγονότα σε ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις, είναι εξαιρετικά σοβαρές, δεδομένης και της σημαντικής συμμετοχής του τουρισμού στο Εθνικό Προϊόν.
4. Η ασφάλιση αστικής ευθύνης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων resort είναι ουσιαστικά υποχρεωτική βάσει των απαιτήσεων των μεγάλων πελατών τους (tour operators), ωστόσο και αρκετά ξενοδοχεία πόλης που δουλεύουν με μεμονωμένους πελάτες («πόρτα») μεταφέρουν τους κινδύνους αστικής ευθύνης στην ασφαλιστική αγορά.
5. Οι ασφάλισεις αστικής ευθύνης σήμερα βρίσκονται διεθνώς σε μεγάλη ανάπτυξη, ακολουθώντας το αυξανόμενο κοινωνικό αίσθημα σεβασμού των υλικών αγαθών και της ζωής των ανθρώπων της σύγχρονης κοινωνίας.
6. Στην Ελλάδα, οι υφιστάμενες ασφαλιστικές καλύψεις και οι όροι παροχής τους δεν παρουσιάζουν σημαντική διαφοροποίηση μεταξύ τους, ιδίως όσον αφορά τους γενικούς όρους περί διακανονισμού ζημιών, διαιτησίας κ.λπ. και τις ειδικές εξαιρέσεις, ενώ σχετικές διαφοροποιήσεις παρατηρούνται σε θέματα επεκτάσεων της ασφαλιστικής κάλυψης,
7. Σε σχέση με τα ασφαλιστήρια της διεθνούς αγοράς, τα οποία τείνουν περισσότερο προς καλύψεις αστικής ευθύνης κατά παντός κινδύνου (all risk) με συγκεκριμένες εξαιρέσεις, στην Ελλάδα έχουμε περισσότερο καλύψεις για κατονομαζόμενους χώρους και λειτουργίες της τουριστικής εγκατάστασης.

6. Διαχείριση Κινδύνων Τουριστικών Καταλυμάτων

Η ασφάλιση της αστικής ευθύνης των ιδιοκτητών των τουριστικών καταλυμάτων έναντι απαιτήσεων τρίτων (συνήθως πελατών) ή προστηθέντων, αποτελεί μέρος της συνολικής διαχείρισης κινδύνων (risk management) που ασκεί η τουριστική επιχείρηση.

Διαχείριση Κινδύνων είναι η διαδικασία της αναγνώρισης, της ανάλυσης και του, με τεχνικοοικονομικά κριτήρια, ελέγχου, όσων κινδύνων μπορούν να απειλήσουν τους πόρους ή τις δυνατότητες κερδοφορίας μιας επιχειρηματικής δραστηριότητας.

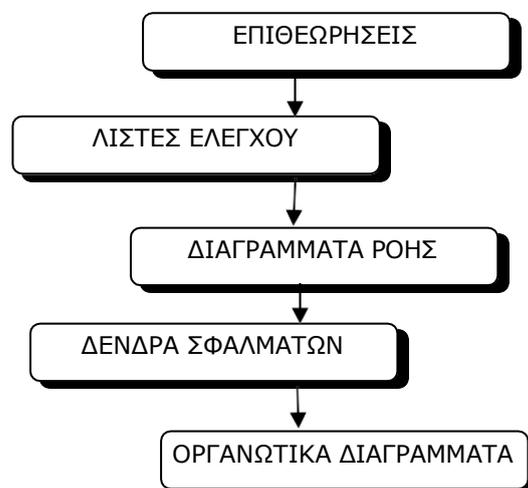
Πρέπει εδώ να σημειώσουμε, ότι στη έννοια “πόροι” συγκαταλέγονται, τόσο το ανθρώπινο δυναμικό, όσο και τα περιουσιακά στοιχεία (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, κεφάλαια κ.λπ.).

6.1 Αναγνώριση Κινδύνων (Risk Identification)

Στο στάδιο αυτό η αναγνώριση των κινδύνων είναι ποιοτική και ενδεικτικά τα είδη τους μπορούν να διαχωριστούν σε:

- Εκ των έndon ή εξωτερικοί
- Φυσικοί ή τεχνολογικοί
- Ανθρώπων, περιουσίας (π.χ. πάγια, κόστη διακοπής λειτουργίας) ή άυλων αξιών (π.χ. φήμης, goodwill)

Η αναγνώριση των κινδύνων που εμπεριέχονται σε μια επιχειρηματική δραστηριότητα, χρειάζεται γνώσεις, εμπειρία και εφαρμογή συστηματοποιημένων πρακτικών και διαδικασιών, σε αυστηρά καθορισμένο μοντέλο διαχείρισης. Μερικά από τα εργαλεία για την ποιοτική προσέγγιση - αναγνώριση κινδύνων δίνεται στη συνέχεια:



Η περιοδική τεχνική επιθεώρηση των χώρων δραστηριότητας με τη συμπλήρωση ειδικά εκπονημένων λιστών ελέγχου (check lists) είναι τα πρωτογενή και πλέον οικεία εργαλεία. Στη συνέχεια βρίσκουμε την ανίχνευση πιθανών κινδύνων μέσα από τα διαγράμματα ροής διαδικασιών (flow charts) με τη χρήση δένδρων σφαλμάτων (fault trees), ενώ με τα οργανωτικά διαγράμματα εξετάζονται οι αλληλεπιδράσεις και μεταφορές των κινδύνων από διαδικασία σε διαδικασία, στο σύνολο της επιχείρησης.

6.2 Ανάλυση Κινδύνων (Risk Analysis)

Η ανάλυση κινδύνων ή αλλιώς ο ποσοτικός προσδιορισμός τους, περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

1. Εκτίμηση της συχνότητας (frequency) επέλευσης του κινδύνου,
2. Εκτίμηση της σοβαρότητας (severity) των επιπτώσεων επέλευσης του κινδύνου σε ανθρώπους, περιουσιακά στοιχεία και δυνατότητα κερδοφορίας
3. Σύγκριση(*) των αποτελεσμάτων από τα δύο πρώτα βήματα, με δεδομένους στόχους ή κριτήρια, ώστε να αποφασισθεί αν θα ληφθούν μέτρα περιστολής, μεταφοράς ή αν ο κίνδυνος θα διακρατηθεί

(*) Ουσιαστικά πρόκειται για βαθμονόμηση των κινδύνων με βάση το γινόμενο: (Συχνότητα Χ Σοβαρότητα)

6.3 Έλεγχος Κινδύνων (Risk Control)

Τρεις είναι οι βασικές μέθοδοι ελέγχου των κινδύνων:

6.3.1 Μείωση Κινδύνων (Risk Reduction)

Το πρώτο βήμα κάθε διαδικασίας ελέγχου κινδύνων πρέπει να είναι η μείωσή τους στο καλύτερο δυνατό επίπεδο, με τεχνικοοικονομικά πάντα κριτήρια. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ύπαρξη και πλήρης εφαρμογή ενός σωστά μελετημένου και σταθερά επικαιροποιούμενου Σχεδίου Ασφάλειας & Υγείας (Σ.Α.Υ.) και η ουσιαστική παρακολούθηση της μονάδας από Τεχνικό Ασφαλείας και Γιατρό Εργασίας, με συστηματική ενημέρωση του σχετικού Βιβλίου Υποδείξεων. Προσαρτήματα στο Σ.Α.Υ. ενός ξενοδοχείου είναι π.χ. το σχέδιο εκκένωσης σε περίπτωση φωτιάς, με κατατοπιστικά σχεδιαγράμματα, αναρτημένα σε κάθε δωμάτιο ενοίκων, στους διαδρόμους και στα σημεία συγκέντρωσης πλήθους ανθρώπων (lobby, εστιατόριο κ.λπ.), αρχεία εκπαιδεύσεων του προσωπικού, αρχεία συντηρήσεων κρίσιμων εγκαταστάσεων κ.λπ. Επίσης κρίσιμη στο στάδιο αυτό είναι η ύπαρξη και πλήρης εφαρμογή περιοδικά επικαιροποιούμενης μελέτης πυροπροστασίας, με εκπαίδευση προσωπικού, οργάνωση ομάδων πυρασφάλειας, συντήρησης πυροσβεστικών μέσων κ.λπ.

Τέλος, τονίζεται ότι βασικό παράγοντα στη μείωση κινδύνων αποτελεί ο απαρχής ορθός και σύννομος σχεδιασμός της εγκατάστασης και η πλήρης υλοποίησή του, κυρίως σε θέματα όπως η χωροταξία, η επιλογή των κατάλληλων υλικών ανά χρήση και δραστηριότητα κ.ά.

6.3.2 Κράτηση Κινδύνων (Risk Retention)

Όταν η διαδικασία μείωσης κινδύνων έχει ολοκληρωθεί και πριν καταφύγουμε στη μεταφορά των εναπομεινάντων κινδύνων (residual risks) σε τρίτους, όπως στην Ασφαλιστική Αγορά, υπάρχει άλλη μια δυνατότητα, η κράτηση των κινδύνων που εκτιμά η επιχειρηματική δραστηριότητα ότι μπορεί να αντέξει.

Από τη διαδικασία ανάλυσης κινδύνων, αυτοί έχουν ήδη καταταχθεί χονδρικά σε τρεις κυρίως κατηγορίες:

1. Μεγάλης συχνότητας, μικρής σοβαρότητας
2. Μέσης συχνότητας, μέσης σοβαρότητας
3. Μικρής συχνότητας, μεγάλης σοβαρότητας

Είναι σύνηθες, σε τουριστικά καταλύματα μεσαίου – μεγάλου μεγέθους, οι κίνδυνοι μεγάλης συχνότητας και μικρής σοβαρότητας να διακρατούνται.

6.3.3 Μεταφορά Κινδύνων (Risk Transfer)

Στο τελευταίο βήμα της διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων μεταφέρεται μερίδα κινδύνων σε τρίτους και με προτεραιότητα οι κίνδυνοι μικρής συχνότητας – μεγάλης σοβαρότητας. Συνήθως αυτό γίνεται προς την Ασφαλιστική Αγορά, οπότε ο Ασφαλιστής υποκαθιστά την επιχείρηση στην αντιμετώπισή τους. Η “ζημιά” την οποία υφίσταται η επιχείρηση (ετήσιο κόστος ασφαλίσεων, απαλλαγές) είναι προϋπολογίσιμη και δεδομένη, αφήνοντας τις επιπτώσεις του αιφνίδιου και ατυχηματικού γεγονότος στον Ασφαλιστή.

7. Βασικά Στοιχεία Επικινδυνότητας Ξενοδοχειακών Εγκαταστάσεων

Από την έρευνα σχετικά με την επικινδυνότητα και τα ζημιογόνα γεγονότα σε τουριστικά καταλύματα, με εστίαση σε γεγονότα που μπορούν να ενεργοποιήσουν την αστική ευθύνη του ιδιοκτήτη του καταλύματος δίνονται στη συνέχεια ενδεικτικά τα εξής:

7.1 Βάση Δεδομένων «Best’s Loss Control Manual, Version 2010», της A.M. Best Company:

Σε ανάλυση των κινδύνων ξενοδοχειακών καταλυμάτων (επί 44.300 τουριστικών καταλυμάτων, με σύνολο 3.000.000 δωμάτια, στις Η.Π.Α.) αναφέρονται τα εξής:

Επικινδυνότητα συναφής με ευθύνη του ξενοδόχου από μετακινήσεις

- Μεταφορά ενοίκων με αυτοκίνητα της τουριστικής επιχείρησης
- Συχνές μετακινήσεις νυχτερινές ώρες (από και προς σημεία αφίξεων)
- Νέοι ή άπειροι οδηγοί
- Ελλιπής συντήρηση οχημάτων

Επικινδυνότητα συναφής με τη γενική ευθύνη του ξενοδόχου από κτιριακές εγκαταστάσεις και λειτουργίες

- Πυρκαγιά
- Ολισθηρά δάπεδα
- Μη προστατευμένα φρεάτια, κλιμακοστάσια κ.λπ.
- Ψυχαγωγικές δραστηριότητες
- Πλημμελές νοικοκυριό
- Πλημμελής σήμανση εγκαταστάσεων
- Πλημμελής συντήρηση εγκαταστάσεων
- Βοηθητικές ή εκχωρημένες δραστηριότητες
- Πλήθος ανθρώπων
- Παιδιά
- Πολυπολιτισμικότητα, πολυγλωσσία και διαφοροποίηση σωματικών ικανοτήτων (π.χ. δυσχέρειες όρασης, ακοής κ.λπ.) των ενοίκων
- Μεγάλη αναλογία τραυματισμών προς εγειρόμενες απαιτήσεις
- Δυνατότητα καταστροφικών απωλειών με απώλεια ζωής μεγάλης κλίμακας
- Δυσκολία εκκένωσης σε κτίρια μεγάλου ύψους

Επικινδυνότητα συναφής με την ευθύνη προϊόντος και ολοκληρωμένων λειτουργιών

- Δηλητηρίαση από τρόφιμα
- Ξένα αντικείμενα σε τρόφιμα
- Ελαττωματικά ή επικίνδυνα δώρα ή αναμνηστικά
- Πώληση ή ενοικίαση ειδών άθλησης
- Φαρμακεία και καταστήματα γενικού εμπορίου

Επικινδυνότητα συναφής με την επαγγελματική ευθύνη του ξενοδόχου

- Ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό
- Μασέρ
- Κομμωτές – κουρείς
- Γυμναστές

Επικινδυνότητα συναφής με την επαγγελματική ευθύνη του ξενοδόχου έναντι των εργαζομένων

- Συχνές απαιτήσεις εργαζομένων
- Γλιστρήματα και πτώσεις
- Τραυματισμοί πλάτης και μέσης από συχνά σκυψίματα και άρση βαρών
- Δερματίτιδες και βλάβες του αναπνευστικού από χρήση χημικών και παρασιτοκτόνων
- Πτώσεις από στέγες, σκάλες και σκαλωσιές
- Τροχαία ατυχήματα

Επικινδυνότητα συναφής με εγκληματικές πράξεις

- Φύλαξη αγαθών ενοίκων
- Απάτες σχετικές με πιστωτικές κάρτες

7.2 Βάση Δεδομένων του Εθνικού Οργανισμού Πυροπροστασίας των Η.Π.Α. (National Fire Protection Assosiation, NFPA):

Από τα στοιχεία του NFPA για το διάστημα 2009 – 2013 (οπότε είχαμε ανά έτος 3.520 πυρκαγιές, με 9 θανάτους και 120 τραυματισμούς), προκύπτουν τρεις κύριοι παράγοντες – αιτίες πυρκαγιών σε ξενοδοχεία και μοτέλ στις Η.Π.Α.:

- Αστοχίες εξοπλισμού έψησης (εξοπλισμός κουζίνας) ευθύνονταν για το 50% των πυρκαγιών, που οδήγησαν στο 25% των θανάτων και στο 27% των τραυματισμών ατόμων.
- Υπολείμματα καπνίσματος ευθύνονταν για το 8% των πυρκαγιών, που οδήγησαν στο 75% των θανάτων και στο 17% των τραυματισμών ατόμων.
- Εμπρησμοί από πρόθεση (για κέρδος, εκδίκηση ή από συναισθηματική / ψυχολογική διαταραχή) ευθύνονταν για το 7% των πυρκαγιών, που οδήγησαν στο 11% των τραυματισμών ατόμων.

Στα σχετικά άρθρα του εγχειριδίου του NFPA (Fire Protection Handbook), αναφέρονται οι εξής δύο κύριες ιδιαιτερότητες των ξενοδοχειακών καταλυμάτων, οι οποίες καθορίζουν την επικινδυνότητα πυρός:

- Οι ένοικοι βρίσκονται σε μη οικείο περιβάλλον
- Υπάρχει μεγάλη πυκνότητα πληθυσμού

7.3 Στατιστικά Στοιχεία του Ελληνικού Πυροσβεστικού Σώματος:

Από τα στατιστικά στοιχεία της Π.Υ. προκύπτουν οι αριθμοί συμβάντων πυρκαγιών στην Ελλάδα για τα έτη 2017 - 2021:

Συμβάντα Πυρκαγιών	2017	2018	2019	2020	2021
Ξενοδοχεία	69	46	46	38	38
Ξενώνες	13	14	12	16	16
<u>Σύνολα</u>	<u>82</u>	<u>60</u>	<u>58</u>	<u>54</u>	<u>54</u>

Από τον πίνακα αυτό φαίνεται ότι κατά μέσο όρο έχουμε ετησίως περίπου μια πυρκαγιά σε ελληνικό ξενοδοχείο ή ξενώνα, ανά εβδομάδα.

7.4 Βάση Δεδομένων της «Μέντωρ Πραγματογνώμονες – Εκτιμητές – Μηχανικοί Α.Ε.».

Στις δραστηριότητες της ΜΕΝΤΩΡ εντάσσονται εργασίες επιθεωρήσεων για εκτίμηση της επικινδυνότητας (risk assessment surveys), καθώς και εργασίες για εκτίμηση ζημιών (loss assessment surveys). Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1981 και μέχρι σήμερα έχει διενεργήσει επιθεωρήσεις και πραγματογνωμοσύνες σε εκατοντάδες τουριστικές εγκαταστάσεις. Από την εμπειρία αυτή απορρέουν στοιχεία επικινδυνότητας που συναρτώνται ή δύνανται να συναρτηθούν με την ασφάλιση αστικής ευθύνης για τα ελληνικά τουριστικά καταλύματα ως εξής:

Φυσικοί Κίνδυνοι (*)

- Θύελλα
- Ανεμοστρόβιλος
- Κεραυνός
- Σεισμός
- Πλημμύρα
- Κατολίσθηση εδαφών

(*) Εδώ αναφερόμαστε σε συνήθεις φυσικούς κινδύνους και σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο ξενοδόχος με αποδεδειγμένη ευθύνη του δεν μπόρεσε να προστατέψει τους ενοίκους από την επέλευσή τους. Οι εκτεταμένες φυσικές καταστροφές, θεομηνίες κ.λπ. κατά τεκμήριο δεν αποτελούν γεγονότα που ενεργοποιούν την ασφαλιστική κάλυψη αστικής ευθύνης, ενώ συχνά περιλαμβάνονται στις εξαιρέσεις των σχετικών ασφαλιστηρίων συμβολαίων.

Τεχνολογικοί Κίνδυνοι

- Φωτιά (έψηση, υπολείμματα καπνίσματος, εμπρησμός από μέθη, χρήση υγραερίου, θερμές εργασίες κ.λπ.)
- Έκρηξη (χρήση υγραερίου για έψηση και θέρμανση)
- Βραχυκύκλωμα - Ηλεκτροπληξία
- Πλημμελές νοικοκυριό και συντήρηση κτιριακών και ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων (π.χ. ανελκυστήρες)

Κίνδυνοι Δραστηριότητας

- Πισίνα
- Σπα – υδρομασάζ - γυμναστήρια
- Θαλάσσια σπορ
- Μπαρ
- Υπηρεσίες εστίασης
- Αίθουσες χορού
- Αίθουσες αισθητικής – κομμωτήρια
- Λειτουργία χώρων στάθμευσης αυτοκινήτων πελατών
- Κυκλοφορία βοηθητικών οχημάτων άνευ αριθμού εντός των εγκαταστάσεων
- Φύλαξη χρημάτων και πολυτίμων αντικειμένων ενοίκων
- Εργασίες συντήρησης κτιριακών και Η/Μ εγκαταστάσεων

Ακόμη, αυξημένη είναι η επικινδυνότητα σε ξενοδοχεία όταν π.χ.:

α) διαθέτουν αίθουσες συνεδρίων ή όταν διοργανώνονται γάμοι, βαπτίσεις, πολιτικές εκδηλώσεις, οπότε οι μαζικές αυτές συναθροίσεις λειτουργούν επιβαρυντικά ή

β) φιλοξενούν πελάτες μεγάλης οικονομικής επιφάνειας η διαρροή των προσωπικών δεδομένων των οποίων (πιστωτικών καρτών κ.λπ.) σε crackers θα μπορούσε να οδηγήσει σε υψηλές απαιτήσεις, ενώ όσο μεγαλύτερη είναι η οικονομική επιφάνεια των ενοίκων, τόσο μεγαλύτερα claims αναμένονται σε περίπτωση ατυχημάτων, ζημιών κ.λπ.

Καταλήγοντας, μεταξύ των κινδύνων που μπορούν να οδηγήσουν σε υψηλές ή και ομαδικές απαιτήσεις για αστική ευθύνη ιδιοκτητών τουριστικών καταλυμάτων (μέσης – χαμηλής συχνότητας / μεγάλης σοβαρότητας) είναι οι εξής:

- Πνιγμός σε πισίνα ή κατά τη διάρκεια αθλητικών δραστηριοτήτων επιτηρούμενων από στελέχη της μονάδας ή από προστηθέντες σε αυτή
- Τροφική δηλητηρίαση ενοίκων

- Ηλεκτροπληξία σε χώρους με υγρό περιβάλλον (π.χ. spa – σάουνες κ.λπ.)
- Φωτιά από αμέλεια
- Έκρηξη από αστοχία συσκευών και δικτύων υγραερίου και ατμού
- Δυσλειτουργία εγκαταστάσεων θέρμανσης και κλιματισμού
- Τροχαίο ατύχημα κατά τη μεταφορά ενοίκων με μέσα της τουριστικής μονάδας

8. Πηγές

- Ελληνικό Ινστιτούτο Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.), Εκτίμηση και Πρόληψη των Επαγγελματικών Κινδύνων στον Κλάδο των Ξενοδοχείων, Αθήνα, 2007
- Ελληνική Στατιστική Αρχή, <https://www.statistics.gr/>
- ΜΕΝΤΩΡ, Διαχείριση Κινδύνων στις Ασφαλίσεις Περιουσίας μέσα από Εικόνες Ζημιών, Αθήνα, 2001.
- ΜΕΝΤΩΡ, Ασφαλιστική Κάλυψη Αστικής Ευθύνης Τουριστικών Καταλυμάτων, Μελέτη, Αθήνα, 2008.
- Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδος,
https://www.fireservice.gr/el_GR/drasteriotetes-p.s.
- A.M. Best Company, Best's Loss Control Manual, Version 2010
- NFPA, Fire Protection Handbook, Quincy, MA, U.S.A., 1997.
- NFPA, (<https://www.nfpa.org/News-and-Research/Data-research-and- tools/Building-and-Life-Safety/Hotel-and-Motel-Structure-Fires>), 2015.