**Kiedy goście oznaczają straty dla hotelu?**

* **Dane z rynku turystycznego potwierdzają, że branża hotelarska przeżywa w ostatnim czasie dobry okres.**
* **Wraz z liczbą hotelowych gości rośnie jednak ryzyko wystąpienia kosztownych szkód.**
* **Hotelarze mają możliwość ubezpieczenia się zarówno przed roszczeniami niezadowolonych klientów, jak i na wypadek strat związanych z uszkodzeniem lub utratą firmowego mienia.**

Polski rynek turystyczny znajduje się w dobrym momencie. Według cytowanych przez Ministerstwo Sportu i Turystyki danych GUS liczba zagranicznych turystów w naszym kraju jest coraz większa. W 2016 r. przyjechało ich do Polski aż 17,5 mln, czyli o 4,5% więcej niż rok wcześniej. Wakacje w kraju nad Wisłą są poza tym dobrze oceniane: z badania Polskiej Organizacji Turystycznej wynika, że pobyt tutaj chwali sobie 86% obcokrajowców i 93% Polaków. I choć pojawiają się opinie, że obecny sezon turystyczny może nie być dla branży hotelowej aż tak udany jak poprzedni, to właściciele obiektów noclegowych i tak mają powody do zadowolenia.

- *Polska jest postrzegana przez krajowych i zagranicznych turystów jako bezpieczne i atrakcyjne miejsce do spędzenia urlopu. Oznacza to korzyści dla branży hotelarskiej, ale też wymusza na działających w niej przedsiębiorcach odpowiedzialne podejście do prowadzenia biznesu. W parze ze wzrostem liczby gości idzie większy zysk, ale jednocześnie rośnie ryzyko wystąpienia szkód. Trzeba pamiętać, że świadomość ubezpieczeniowa zagranicznych gości jest duża, a polskich coraz wyższa. Klienci znają swoje prawa, a naprawą potencjalnych szkód będą chcieli obciążyć obiekty noclegowe* – mówi Damian Andruszkiewicz, dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group.

Potencjalne straty, przed którymi mogą chronić się polisą właściciele hoteli, pensjonatów czy obiektów noclegowych innego rodzaju, wynikają przede wszystkim z roszczeń ich klientów, jak również ze szkód na firmowym mieniu. Jak się przed nimi ubezpieczyć?

**Odpowiedzialność cywilna hotelarza**

Konieczność obsługi hotelowych gości sprawia, że ryzyko nieświadomego i bezpośredniego wyrządzenia szkód klientom jest w hotelarstwie wyższe niż w wielu innych branżach. Jeżeli na terenie hotelu, agroturystyki, pensjonatu itp. dojdzie do sytuacji, w której ucierpi zdrowie klienta lub poniesie on straty na mieniu, konieczność naprawienia szkody „spada” na właściciela obiektu. Bo trzeba pamiętać, że niezależnie od charakteru biznesu przedsiębiorcy ponoszą odpowiedzialność z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej.

- *Oprócz tego w kodeksie cywilnym znajduje się przepis (Art. 846. § 1.), zgodnie z którym właściciele hoteli oraz innych baz noclegowych ponoszą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez gości na teren obiektu. Jest, co prawda, kilka wyjątków od tej reguły, ale ubezpieczeniowa praktyka pokazuje, że w zdecydowanej większości przypadków klienci mają prawo ubiegać się o rekompensatę. Przykładem takiej sytuacji może być kradzież bagażu z pokoju hotelowego lub części wspólnych obiektu* – tłumaczy Damian Andruszkiewicz.

Konieczność wypłacenia klientowi rekompensaty wiąże się z finansowym obciążeniem przedsiębiorcy, a w skrajnych przypadkach tego typu nieplanowane wydatki mogą oznaczać postawić pod znakiem zapytania dalsze prowadzenie biznesu. W pewnym sensie na niekorzyść hotelarstwa działa w tym kontekście specyfika branży, czyli świadczenie usług dla wielu klientów jednocześnie oraz stosunkowo długi czas, który goście spędzają na terenie obiektu. W takich warunkach rośnie ryzyko, że klient skręci nogę na schodach czy zatruje się serwowanym na śniadanie posiłkiem. Jeśli właściciel hotelu posiada ubezpieczenie OC z tytułu prowadzenia swojej działalności, likwidację większości tego typu szkód przejmie na siebie towarzystwo ubezpieczeniowe.

**Ochrona hotelowego majątku**

Drugą kategorią zagrożeń jest utrata lub zniszczenie mienia wchodzącego w skład majątku hotelu. Niezależnie od wielkości prowadzonego biznesu to przede wszystkim ochrona na wypadek ognia i innych zdarzeń losowych, ponieważ do największych szkód dochodzi zazwyczaj wskutek pożaru. Dzięki polisie może zostać wypłacone odszkodowanie pozwalające na odtworzenie stanu budynku sprzed szkody. Hotelowe mienie można również ubezpieczyć od kradzieży z włamaniem.

- *Ubezpieczający się właściciele obiektów noclegowych mogą wykupić polisę na wypadek tylko niektórych, samodzielnie wskazanych sytuacji. Ale mogą też ubezpieczyć się w tzw. formule all risks, czyli od wszystkich zdarzeń oprócz konkretnie wyłączonych w ogólnych warunkach ubezpieczenia. Zauważamy, że ta opcja zyskuje na popularności, bo pozwala za jednym razem objąć właściwie cały katalog ryzyk charakterystycznych dla branży hotelarskiej* – dodaje Damian Andruszkiewicz z towarzystwa ubezpieczeń Compensa.

W zakresie ochrony ubezpieczeniowej, oprócz wymienionych już elementów: OC, zabezpieczenia od skutków pożaru czy kradzieży, mogą również znaleźć się takie ryzyka jak zniszczenia sprzętu elektronicznego, szyb, przewożonych rzeczy, a także szkody powstałe w wyniku działania wandali (np. graffiti).

Źródło: Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group