

Тема 7. *Страховання відповідальності*

(4 години самостійного вивчення)

План:

1. *Страховання цивільної відповідальності перевізника.*
2. *Страховання відповідальності суб'єктів туристської діяльності.*
3. *Страховання відповідальності готельного комплексу*

Мета заняття:

навчальна – визначити сфери застосування страхування відповідальності, узагальнити основні види збитків, що покриваються страхуванням відповідальності, дослідити практику страхування відповідальності у сфері туризму;

виховна – виховувати студентів у дусі національної свідомості та гідності;

розвиваюча – розвивати вміння аналізувати і узагальнювати матеріал, подавати матеріал у вигляді схем, діаграм тощо.

Міжпредметні зв'язки: право, безпека життєдіяльності, організація та технологія туристичного обслуговування.

Література. Охріменко О.О. Страхування у сфері туризму та готельного господарства: Навч. посіб. / Передм. В.К. Федорченка. – К.: Вища шк., 2003. – стор. 153 - 161.

Нормативні акти:

Конституція України, Закон України «Про страхування»

Після опрацювання даної теми **студенти повинні знати:**

1. Особливості страхування цивільної відповідальності перевізника.
2. Особливості страхування відповідальності суб'єктів туристської діяльності.
3. Аспекти страхування відповідальності готельного комплексу

Вид контролю: тестування, перевірка конспектів

Завдання:

1. Скласти повний конспект з наведених питань.
2. Дати відповіді на контрольні питання

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ

При виконанні завдання доцільно розглянути запропоновану літературу (стор. 153 - 161). Саме вона надасть змогу скласти повний конспект з наведених питань.

1. Страхування цивільної відповідальності перевізника

Перевізник — це транспортне підприємство, що передає перевізний документ (коносамент, квиток) і здійснює перевезення вантажів або пасажирів. Відповідальність перевізника полягає у стягненні штрафу або у відшкодуванні збитку.

Страхування цивільної відповідальності перевізника орієнтоване на майнові інтереси, пов'язані з відповідальністю страхувальника (транспортної компанії) за шкоду, заподіяну пасажиром, власникам вантажу та іншим третім особам (наприклад, одержувачам вантажу).

При страхуванні цивільної відповідальності потерпілим фізичним і юридичним особам виплачують грошове відшкодування в сумах, що були стягнені за цивільним позовом на користь потерпілих у разі заподіяння їм каліцтва або смерті, загибелі чи пошкодження їхнього майна внаслідок страхової події.

У *цивільній авіації* суб'єктом цивільної відповідальності перед третіми особами є власник повітряного судна, що використовує його в момент заподіяння шкоди. Страхувальниками при страхуванні цивільної відповідальності авіаперевізника є особи, які експлуатують повітряні судна на підставі права власності, права господарського володіння чи на інших законних підставах.

Під збитками розуміють смерть, тілесне ушкодження або пошкодження майна третіх осіб на поверхні землі й поза повітряним судном унаслідок фізичного впливу корпусу судна, або особи чи предмета, що випали з нього. Аналогічно здійснюється страхування цивільної відповідальності перевізника перед пасажирами, а також за цілісність вантажу.

Норми страхування цивільної відповідальності авіаперевізника регулюються Женевською конвенцією міжнародного перевезення від 1 березня 1973 р.

На *морському транспорті* здійснюється страхування відповідальності власників суден. До ризиків, що приймаються на страхування, належать:

- зобов'язання, пов'язані із заподіянням шкоди життю і здоров'ю пасажирів, членів екіпажу, лоцманів, вантажників у порту і т. д.;
- зобов'язання, пов'язані із вчиненням збитків майну третіх осіб;
- зобов'язання, пов'язані із заподіянням шкоди навколишньому середовищу (від розливу нафти внаслідок аварії тощо);
- зобов'язання, що виникли через претензії компетентних органів (портової адміністрації, митниці, карантинної служби);
- витрати власника судна на попередження збитку, зменшення або визначення розміру збитку.

Страхування відповідальності власників суден здійснюється через клуби взаємного страхування, що виникли у Великій Британії в 1720 р. Нині у світі діє близько 70 клубів взаємного страхування (Велика Британія, Норвегія, Швеція, США).

На *автомобільному транспорті* здійснюється страхування відповідальності автоперевізника на випадок вчинення збитків, пов'язаних з експлуатацією автотранспорту й обумовлених претензіями про компенсацію завданих збитків з

боку осіб, що уклали з перевізником договір про перевезення вантажів. У міжнародному сполученні поширене страхування таких ризиків:

- відповідальність автоперевізника за фактичне пошкодження і (або) втрату багажу при його перевезенні й за непрямі збитки, завдані внаслідок таких обставин;
- відповідальність автоперевізника за помилки або недогляд його службовців (перед клієнтами за фінансові збитки останніх);
- відповідальність автоперевізника перед митною владою (за порушення митного законодавства).

2. Страхування відповідальності суб'єктів туристської діяльності

Згідно із Законом України «Про страхування» до обов'язкових видів страхування належить страхування відповідальності суб'єктів туристської діяльності за шкоду, заподіяну життю*чи здоров'ю туриста або його майну. В Ліцензійних умовах провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності зазначено, що суб'єкт туристської діяльності повинен відшкодовувати відповідно до укладених договорів зі страховими компаніями збитки, завдані туристам, у разі ненадання або надання в неповному обсязі чи неналежної якості туристських послуг зі своєї вини чи з вини партнерів по організації обслуговування.

Цей вид страхування здійснюється на підставі Правил страхування відповідальності перед третіми особами (крім відповідальності власників наземного, повітряного, водного транспорту і відповідальності перевізника).

Об'єктом страхування є майнові інтереси страхувальника (турфірми), що не суперечать законодавству України та пов'язані з відшкодуванням заподіяної шкоди особі або майну, а також шкоди, заподіяної юридичній особі.

Страховим випадком є пред'явлення страхувальнику третьою особою майнової претензії чи позову, заявлених згідно з чинним законодавством України, про відшкодування збитків, що настали внаслідок негаданих чи наданих в неповному обсязі туристських послуг у період дії договору страхування, якщо було ухвалено судове рішення на користь позивача чи підписано позасудову мирову угоду про відшкодування збитків.

Суб'єкт туристської діяльності повинен: дотримуватись вимог чинного законодавства щодо безпеки життя і здоров'я туристів, збереження їхнього майна; надавати туристам у повному обсязі та у визначені строки оплачені туристські послуги у кількості та якості, обумовлених договором; нести відповідальність за матеріальну та моральну шкоду, завдану туристам своїми діями та/або діями партнерів по організації туру, тощо.

Страховик за попередньою згодою зі страхувальником встановлює загальний та індивідуальний ліміт відповідальності страховика, а також загальний та індивідуальний річний агрегатний ліміт відповідальності страховика.

Не є страховим випадком та не покривається страхуванням відповідальність страхувальника, що виникла внаслідок: недотримання страхувальником положень законодавства або відомчих нормативів, порушення яких призвело до настання страхового випадку; невиконання вимог, передбачених законодавством, через їх неправильне тлумачення; неправильного оформлення митних документів чи недотримання правил розмитнення та оформлення багажу; дій чи бездіяльності

страхувальника, що завдають моральних збитків; учинення страхувальником та іншою особою, що перебуває з ним у трудових відносинах, навмисних або неправомірних дій, що призвели до настання страхового випадку. Страховик не несе відповідальності за договором під час дії надзвичайних обставин, а саме: особливого стану, оголошеного органами влади в країні або на території дії договору; під час громадських заворушень, революції, заколоту, повстання, страйку, путчу, терористичного акту; у випадку впливу ядерної енергії; внаслідок протизаконних дій (бездіяльності) державних органів, органів місцевого самоврядування або посадових осіб цих органів.

Для одержання страхового відшкодування страхувальник повинен надати страховику такі документи: письмову заяву на виплату страхового відшкодування; оригінал договору страхування або його дублікат; документи з обґрунтуванням вимог до страховика; копію рішення суду або копію позасудової мирової угоди між страхувальником та третьою особою; інші документи на вимогу страховика.

Багато турфірм при укладанні договору на організацію туристських послуг у розділі «Рекламація та порядок вирішення спорів» зазначають, що у разі виникнення зауважень щодо обслуговування на маршруті замовник повинен звернутися до представників фірми або сторони, яка приймає, у місці перебування та скласти відповідний акт. За відсутності такого акта, а також по закінченні 14 днів після туру рекламацію не приймають і замовник самостійно несе відповідальність без права пред'явлення претензій до турфірми.

Отже, турист, який має претензії щодо якості наданих туристських послуг або щодо їх ненадання в повному обсязі, повинен на місці настання такої події звернутися до відповідальних осіб із проханням скласти відповідний акт. Після повернення на місце проживання турист заявляє претензію туристській фірмі та надає для підтвердження відповідний документ. Після цього страхувальник (туристська фірма) оформляє відповідні документи для одержання страхового відшкодування у страховій компанії.

3. Страхування відповідальності готельного комплексу

У міжнародній практиці страхування існує таке визначення підгалузі страхування відповідальності, пов'язаної з готельними послугами: *відповідальність власників готелів за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача внаслідок недоліків при наданні послуг, а також обов'язок компенсації моральних збитків, завданих споживачу внаслідок порушення його прав.*

Згідно з міжнародним досвідом усі збитки щодо відповідальності готелю можна умовно поділити на такі категорії:

- 1) травми, одержані внаслідок падіння на слизькій підлозі або сходах;
- 2) випадки у ресторанах: пошкодження одягу або майна відвідувачів унаслідок необережних дій обслуговуючого персоналу; харчові отруєння;
- 3) нещасні випадки у басейнах: падіння маленьких дітей з борту басейну, травми стрибунів на мілководді бактеріологічне зараження води, порізи осколками розбитих скляних предметів або облицювальної плитки;
- 4) нещасні випадки у спортивних залах: травми гостей під час спроби спортивних занять за відсутності необхідної фізичної підготовки та навичок, травми внаслідок використання тренажерів або обладнання з дефектами;

- 5) крадіжка, пошкодження чи втрата майна клієнтів;
- 6) пошкодження чи крадіжка автотранспорту гостей з автостоянок чи гаражів готелів, а також крадіжка особистих речей чи додаткового обладнання з автомобілів;
- 7) загибель клієнтів та втрата їхнього майна внаслідок пожежі та іншого стихійного лиха;
- 8) травми та загибель обслуговуючого персоналу під час виконання ними службових обов'язків.

Правові засади відповідальності готелів в Україні. Згідно з Цивільним кодексом України (ст. 420 «Відповідальність за збереження майна в готелях, гуртожитках тощо») готелі, будинки відпочинку, санаторії, гуртожитки і подібні організації відповідають за збереження майна громадян, яке розміщене у відведених їм приміщеннях, навіть якщо це майно, крім грошей і дорогоцінностей, не було окремо здано на збереження цим організаціям.

Готель відповідає за втрату грошей, валюти, цінних паперів та інших дорогоцінних речей клієнтів за умови, якщо вони були прийняті готелем на зберігання або містилися в наданому сейфі незалежно від того, розміщений цей сейф у номері або в іншому приміщенні готелю.

Готель звільняється від відповідальності за втрату вмісту такого сейфа, якщо доведе, що за умовами зберігання доступ до сейфа будь-кого без відома клієнта був неможливим або став можливим унаслідок непереборної сили. Той, що зазнав втрати, нестачі або пошкодження своїх речей, зобов'язаний заявити про це адміністрації готелю. Інакше готель звільняється від відповідальності за збереження речей.

Заява готелю про те, що він не несе відповідальності за збереження речей, не звільняє його від відповідальності.

Правові засади відповідальності готелів у Європі. В Європі місцеве законодавство ґрунтується на Європейській конвенції про відповідальність власників готелів щодо майна гостей від 17 грудня 1962 р., яку ратифікували більшість країн — членів ЄС.

Відповідно до цієї конвенції власники готелів несуть за майно постояльців відповідальність, яка обмежена мінімальною сумою. У разі, якщо майно постояльца передано на відповідальне зберігання, готель зобов'язаний забезпечити умови для зберігання цінностей, готівки та дорогоцінностей та має право відмовити у прийнятті їх на зберігання, якщо їхня кількість або вартість перевищує норми, встановлені для готелів цього класу та категорій. Звільняє готель від відповідальності тільки особиста недбалість постояльца, стихійне лихо, воєнні ризики або внутрішні властивості майна.

Правові засади відповідальності готелів у Великій Британії. Велика Британія не приєдналася до конвенції, тому вказане питання у цій країні регулюється дещо іншими спеціальними законодавчими нормами. Оскільки у Великій Британії готелі поділяють на постоялі двори та приватні готелі, то норми, що регулюють відповідальність, дещо відрізняються. Власник постоялого двору несе необмежену відповідальність тільки за майно своїх постояльців, за майно відвідувачів власник приватного готелю несе відповідальність згідно з нормами звичайного або договірної права. Відповідальність за майно постояльців настає в таких випадках:

— крадіжки, втрати або пошкодження майна внаслідок недбалості власника готелю або його персоналу;

— якщо майно передано на відповідальне зберігання власнику готелю або уповноваженому його представнику в запечатаному або закритому контейнері;

— якщо власник готелю або уповноважений представник відмовили постояльцю у проханні прийняти його майно на відповідальне зберігання.

До майна, на яке не поширюється це положення, належать автотранспорт і майно, що є у ньому.

Приватні готелі на відміну від постійних дворів можуть обирати своїх постояльців та вводити деякі обмеження, наприклад на перебування дітей або груп футбольних уболівальників. Проте вони не мають права відмовити за расовими, релігійними або етнічними ознаками. Власники приватних готелів несуть відповідальність за майно постояльців згідно з нормами звичайного або договірного права.

Крім того, страховик має право захищати страхувальника у суді, здійснювати необхідні розслідування причин та обставин завдання шкоди, а також урегульовувати претензії у несудовому порядку.

Відповідальність ресторанів. Майже при кожному готелі функціонує один або кілька ресторанів або кафе. Їхня діяльність пов'язана з ризиком завдання шкоди життю, здоров'ю та майну третіх осіб.

Найпоширенішим ризиком є пошкодження одягу відвідувачів унаслідок необережних дій офіціантів. У країнах СНД існує специфічний ризик, оскільки ресторани часто є місцями кримінальних сутичок.

Іншим поширеним ризиком є харчові отруєння. Спеціальних правил страхування відповідальності ресторанів не існує, вони страхуються на загальних підставах.

У деяких штатах США ухвалено законодавчі акти, які передбачають відповідальність осіб, що продають спиртні напої або подають спиртне на розлив за ті збитки, які можуть заподіяти покупці або споживачі спиртних напоїв у нетверезому стані.

Власник бару або ресторану може бути притягнений до відповідальності за шкоду, спричинену внаслідок дорожньо-транспортної пригоди нетверезим водієм, який споживав спиртні напої у цій установі.

У практиці західних страховиків існує також обмеження «Відповідальність за спиртні напої». Згідно з цим обмеженням страхова компанія не відповідає в таких випадках:

— якщо страхувальник продав, подав або передав спиртні напої особам, які не досягли повноліття, особам, які перебувають у нетверезому стані; порушив чинне законодавство у частині, що стосується реалізації спиртних напоїв;

— якщо дії страхувальника стали причиною або сприяли інтоксикації будь-якої особи.

Практика компенсацій у системі надання готельних послуг. У світовій практиці укладання договорів щодо обслуговування туристів і надання готельних послуг дуже часто використовують систему знижок (компенсацій) клієнтам за ненадані послуги або недостатньо якісне обслуговування. Система різноманітних порушень і компенсацій, які передбачені, дістала назву Франкфуртської таблиці (табл. 1).

Таблиця 1. Франкфуртська таблиця (витяг)

Вид порушення	Відсоток	Примітка
1. Зміна заброньованого об'єкта	1. .25	Залежно від відстані
2. Зміна способу розміщення (готель замість котеджу, інший по верх тощо)	5. .10	
3. Зміна виду номера	20. ..30	Важливо у відносинах із клієнтами
4. Недоліки в обладнанні номера:		
менша площа	5.. .10	
відсутність балкона	5.. .10	Якщо було обіцяно
відсутність власних ванни та туалету	15. ..25	Якщо було заброньовано
відсутність кондиціонера	10. ..20	Якщо було обіцяно
		залежно від
комахи, паразити	10. ..50	пори року
5. Сервіс:		
повна відсутність;		
погане прибирання;		
недостатньо часта зміна рушників і білизни	5. .10	
6. Інше:		
відсутність басейну	10. ..20	Якщо було обіцяно
відсутність сауни	5	Якщо було обіцяно
брудний пляж	10. ..20	

Керуючись даними Франкфуртської таблиці, можна встановити розмір компенсацій, які належать туристам у тому чи іншому випадку. Недоліки в обслуговуванні туристів впливають із соціальної, моральної та юридичної відповідальності готелю (персоналу готелю). У спеціальній літературі є таке визначення соціальної, моральної та юридичної відповідальності:

— соціальна відповідальність охоплює всі види відповідальності в суспільстві, зокрема моральну, економічну і юридичну;

— моральна відповідальність пов'язана з порушенням норм моралі, людського співіснування та виявляється у формі засудження аморальної поведінки;

— юридична відповідальність настає внаслідок порушення правових норм. Важливою ознакою юридичної відповідальності є її застосування органами, які представляють волю держави.

Відповідно до Цивільного кодексу України шкода, заподіяна особі або майну громадянина, а також шкода, заподіяна організації, підлягає відшкодуванню особою, яка заподіяла шкоду, у повному обсязі, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством. Шкода, заподіяна правомірними діями, підлягає відшкодуванню лише у випадках, передбачених законом.

Моральна (немайнова) шкода, заподіяна громадянину або організації діями іншої особи, яка порушила їхні законні права, відшкодовується особою, яка заподіяла шкоду, якщо вона не доведе, що моральна шкода заподіяна не з її вини.

Розмір відшкодування визначає суд з урахуванням сутності позовних вимог, характеру діяння особи, яка заподіяла шкоду, фізичних чи моральних страждань потерпілого, а також інших негативних наслідків, але не менше п'яти мінімальних розмірів заробітної плати.

Організація має відшкодувати шкоду, заподіяну з вини її працівників під час виконання ними своїх трудових (службових) обов'язків.

Контрольні питання:

- 1. Проаналізуйте практику страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів в Україні і за кордоном.*
- 2. Страхування яких ризиків дістало поширення у міжнародному автомобільному сполученні?*
- 3. Що є об'єктом страхування при страхуванні професійної відповідальності?*
- 4. Які видатки покриваються при страхуванні відповідальності готелів?*
- 5. Дайте визначення соціальної, моральної та юридичної відповідальності.*