Jornada sobre Responsabilidad civil en el sector hotelero y en los campos de golf

Julio, 2015

Resumimos de forma breve los asuntos tratados durante la Jornada organizada por Cremades & Calvo-Sotelo y Aon el pasado 21 de mayo de 2015 en el auditorio del Museo Carmen Thyssen-Málaga

1ª Mesa: Claves de la responsabilidad civil y del correcto aseguramiento de hoteles y campos de golf.

Pedro Arroyo Clavijo, en su condición de letrado de Villa Padierna, Hotels and Resorts, tuvo ocasión de exponer de manera detallada las necesidades de aseguramiento y contratación de un conjunto hotelero y sus relaciones con Touroperadores y otros agentes, en el desarrollo cotidiano de la actividad.

Además de proporcionar una visión cercana en torno a una pluralidad de situaciones y riesgos que deben ser tenidos en cuenta a la hora de plantear el aseguramiento de la explotación del campo de golf y su relación con la propia explotación hotelera.

Adam McKay, Director de Líneas Financieras y Specialty Hoteles & Ocio en Aon España presentó algunos de los puntos destacables de la encuesta que realiza Aon de forma bianual a más de 1.500 gerentes de riesgos y responsables de seguros a nivel mundial:

- Límite de indemnización total mínimo comprado por el Sector Hotelero en programas de seguro de Responsabilidad Civil se fija en 10 millones de dólares
- El límite de indemnización total medio en seguros de Responsabilidad de Administradores y Directivos supera los 46 millones de dólares
- Los gerentes de riesgos destacan como principales factores en la selección de Aseguradores y su experiencia en la industria hotelera y flexibilidad/capacidad de innovación/creatividad, por encima de otros factores como el precio.
- Asimismo destacan como principales cambios deseados, el poder obtener en el mercado asegurador, coberturas más amplias.

Recomendó estudiar la contratación de LÍMITES DE INDEMNIZACIÓN superiores a los que mantienen en muchos casos los hoteles y campos de golf de la Costa del Sol en la actualidad (en muchos casos inferiores a 3 millones de euros por siniestro), a cambio de un mínimo coste adicional.

Jesús Pérez Morilla, letrado de Cremades & Calvo-Sotelo y Coordinador del Área de Procesal de la oficina de Málaga, además de exponer y justificar los puntos anteriores, incidió en varios aspectos específicos de necesaria valoración a la hora de negociar la contratación de la póliza, tales como:

- la inclusión del daño patrimonial primario dentro de la cobertura de la póliza y
- la eliminación del límite agregado anual de la póliza, siempre destacando como labor primordial la negociación de un condicionado en las pólizas que se adecue a las necesidades particulares.

Detallando dentro del propio ámbito de las coberturas, la necesidad de atender a las exigencias específicas de los buggies, que al salir del ámbito obligatorio de cobertura de responsabilidad civil de vehículos a motor pueden quedar amparadas bajo la RC de explotación, pero es necesario revisar su límite de dicha cobertura, a tenor de su potencial riesgo.

Finalmente, las coberturas fijadas en los aparcamientos de las instalaciones en atención al propio régimen de explotación que se lleve a cabo por parte del empresario y las propias cajas de seguridad.

Álvaro Martín en calidad de Director de Aon Málaga y especialista en hoteles y campos de golf destacó la importancia de que los asegurados revisen en profundidad sus coberturas y cláusulas de sus pólizas de Responsabilidad Civil, haciendo especial hincapié, en los siguientes puntos:

- ACTIVIDAD ASEGURADA: Debe definirse de forma amplia, evitando lagunas de cobertura (deportes náuticos, SPA, actividades de promoción inmobiliaria, etc.),
- eliminación de SUBLÍMITES DE INDEMNIZACIÓN POR VÍCTIMA, excepto para la cobertura de R.C. Patronal donde se recomienda sublímite por víctima superior a los 300.000 euros,
- contratación de las coberturas adecuadas al perfil de riesgo de cada Empresa,
- las exigencias de la Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental que no quedan cubiertas por el Seguro de R.C. General,
- análisis de las EXCLUSIONES, toda vez que un seguro de Responsabilidad Civil debería contratarse bajo la modalidad de "Todo Riesgo excepto aquellos expresamente excluidos".

También recomendó realizar una política activa y específica de exigencia y control de cláusulas de seguro a los contratistas de bienes y servicios.

2ª Mesa: Responsabilidad de consejeros y directivos. Ciberriesgos.

Ignacio Aragón, Socio de Cremades & Calvo-Sotelo en la oficina de Madrid y Profesor de Derecho Mercantil en la Universidad Complutense, hizo un repaso a los deberes que la condición de administrador de una sociedad conlleva. Así, el deber general de diligencia obliga:

- A desempeñar el cargo y cumplir los deberes impuestos por la Ley y los estatutos con la diligencia de un ordenado empresario.
- A tener una dedicación adecuada
- A informarse debidamente con el fin de poder cumplir debidamente con sus obligaciones

Respecto de este deber, se expuso la llamada "protección de la discrecionalidad empresarial" (business judgement rule), que introduce la última reforma de la Ley de Sociedades de Capital, y que previene que se entenderá cumplido con el estándar de diligencia del ordenado empresario cuando el administrador actúe:

- Con buena fe
- Sin interés personal en el asunto objeto de decisión
- Con información suficiente
- Con arreglo a un procedimiento de decisión adecuado

Asimismo, el deber de lealtad, obliga a los administradores al desempeño de su cargo:

- Como un fiel representante
- Obrando de buena fe
- En el mejor interés de la sociedad

El administrador no podrá:

- Ejercitar sus facultades con fines distintos de aquellos para los que le han sido concedidas
- Participar de las deliberaciones y acuerdos en materias en las que se encuentre en conflicto de interés
- Utilizar el nombre de la sociedad o invocar su cargo para influir en la realización de operaciones privadas
- Hacer uso de los activos sociales con fines privados
- Aprovechar oportunidades de negocio de la sociedad
- Obtener ventajas o remuneraciones de terceros asociadas al desempeño de su cargo
- Competir con la sociedad

A pesar de estas obligaciones de no hacer, explicó que la sociedad puede dispensar de las mismas al administrador.

Por las conductas contrarias a la Ley, los estatutos o los mencionados deberes (si no existiera dispensa previa), los administradores y directivos incurrirán en responsabilidad.

Esta responsabilidad va a poder ser exigida por los socios, la propia sociedad o por terceros acreedores. Se trata de las llamadas acciones sociales y acciones individuales de responsabilidad contra los administradores.

Son acciones por daños que van a tener como requisitos:

- Una acción u omisión culpable
- Antijurídica
- Que se cause un daño evaluable económicamente.

Por último, Ignacio Aragón también trató la responsabilidad por deudas, que tendrá lugar cuando el administrador no solicite concurso en los plazos marcados o no reponga el patrimonio o no liquide la empresa en el supuesto de que ésta tenga pérdidas que hayan reducido su patrimonio por debajo del 50% del capital social.

Cláudia B. Gómez, especialista en D&O y CIBERRIESGOS de Aon España definió la profesión de Administrador como de “alto riesgo” y recomendó la contratación de pólizas de Responsabilidad de Administradores y Directivos (D&O) como eficaz instrumento de protección del patrimonio personal de éstos, de la misma forma que le sirve a la propia Empresa como salvaguarda del reembolso / cobro de indemnizaciones en caso de error de gestión imputable de un administrador y/o directivo.

Analizó las principales coberturas, entre las que destacó la de DEFENSA JURÍDICA Y CONSTITUCIÓN DE FIANZAS como paso previo al de una posible indemnización. Realizó una revisión de las EXCLUSIONES más habituales y de cláusulas importantes como la del AMBITO TEMPORAL: CLAIMS MADE (se cubren las reclamaciones presentadas por primera vez durante el periodo de seguro).

El hecho originador no obstante puede haber ocurrido con anterioridad al efecto de la cobertura por lo que se recomienda no limitar la retroactividad de la póliza).

En la segunda parte de su intervención, realizó una disertación sobre los CIBERRIESGOS EN EL SECTOR HOTELERO Y SEGUROS ORIENTADOS A SU COBERTURA.

Trató sobre cuestiones tales como:

- Qué se entiende por Ciberriesgos,
- factores de riesgo en el Sector,
- costes concretos de una quiebra de datos,
- otros impactos (pérdida de clientes, daños reputacionales, reclamaciones de accionistas, etc.).

Pasó a detallar la solución aseguradora para hacer frente a estos daños y perjuicios: El Seguro de Ciberriesgos que incluye cobertura frente a:

RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS REGULATORIOS (Defensa + Perjuicios + Sanciones regulatorias como las de la Agencia Española de Protección de Datos)

DAÑOS PROPIOS (protección de la propia pérdida patrimonial del Asegurado) y

SERVICIOS DE GESTIÓN DE CRISIS (Gastos pagados a expertos a través de paneles de servicios pre-acordados tales como consultores de IT, asesores legales, asesores de comunicación y en su caso, consultores de crisis).

3ª Mesa: Las reclamaciones transfronterizas derivadas de la actividad de hoteles y campos de golf. Tour Operadores: responsabilidad del hotel bajo el contrato de viaje combinado.

Ana Romero, Asociada y Coordinadora del Departamento de Responsabilidad Civil y Daños Personales de Cremades & Calvo-Sotelo junto con Natalia Astigarraga, Abogada Senior especializada en Responsabilidad Civil y Daños Personales del mismo despacho incidieron en la relevancia de las reclamaciones transfronterizas en la actividad hotelera y de campos de golf teniendo en cuenta el gran incremento del turismo intracomunitario de las últimas décadas: 65 millones de turistas extranjeros han visitado España en 2014 siendo los principales emisores: Reino Unido (15 millones), Alemania (10 millones), Francia (10 millones) y Países Nórdicos (5 millones).

Por esta razón es importante contar con cobertura legal y aseguradora para hacer frente a las posibles reclamaciones por daños realizadas por los huéspedes extranjeros en su país de domicilio.

Dichas reclamaciones las puede llevar a cabo el turista extranjero en su país de domicilio por dos vías:

- Reclamación al Tour Operador cuando hubiese contratado un viaje combinado
- Acción directa contra la compañía aseguradora

En ambos casos, el hotel o campo de golf debe tener una actitud activa desde el primer momento en el que tenga conocimiento tanto del siniestro como de la reclamación de modo que:

- pueda recabar pruebas que apoyen una posible defensa (informes periciales, fotografías, testificales...)
- se lleguen a acuerdos que eviten costas judiciales en los casos que así proceda

Para ello es recomendable contar con asesoramiento especializado desde un primer momento.

A pesar de que la reclamación en el extranjero se dirija en un primer momento contra el Tour Operador o la compañía de seguros, el hotel o campo de golf puede verse directamente afectado si:

- la cobertura de su seguro es insuficiente en cuanto a cuantía
- la cobertura de su seguro excluye reclamaciones fuera de la jurisdicción española
- se inicia una acción judicial en el extranjero en la que se une al hotel o campo de golf como codemandado

La ley aplicable a la responsabilidad y valoración del daño será la ley que rija el contrato entre el huésped y el Tour Operador en caso de que se demande al Tour Operador directamente lo que puede dar lugar a

indemnizaciones cuantiosas que el Tour Operador reclamará posteriormente al hotel o campo de golf en base al contrato formalizado con ellos.

Es también importante tener en cuenta que el reclamante podrá recobrar sus costas en caso de tener éxito en su reclamación las cuales pueden alcanzar cuantías iguales o superiores incluso a la reclamación.

En el caso de acciones directas contra la entidad de seguros la ley aplicable a la valoración y la responsabilidad será la española por ser éste el lugar donde se causa el daño y de acuerdo al Reglamento europeo 864/2007, comúnmente conocido como Roma II.

Tras la completa descripción y análisis realizado por las abogadas de Cremades & Calvo-Sotelo Ana Romero y Natalia Astigarraga, **Álvaro Martín** detalló de forma breve, algunos ejemplos de cláusulas más o menos restrictivas habitualmente incluidas en las pólizas de seguro de Responsabilidad Civil dentro del apartado denominado ÁMBITO GEOGRÁFICO, donde habitualmente se delimita la JURISDICCIÓN admitida por las aseguradoras y que muchas veces se limita a la "española".

También detalló dos ejemplos de cláusulas denominadas TOUR OPERADOR que tratan de dar respuesta, a veces de forma incompleta, a las demandas del Sector Hotelero que habitualmente asume en sus contratos con aquellos, cláusulas que no son fáciles de ser asumidas por las Aseguradoras.

Se trata en definitiva de riesgos complejos y en continua evolución a los que el mercado asegurador especializado, da una adecuada respuesta a costes muy razonables.

Contacto

Álvaro Martín Quevedo

Aon Risk Solutions
Andalucía
+34 952 223 200
alvaro.martin@aon.es

Ana Romero Porro

Cremades & Calvo-Sotelo
Málaga
+34 952 209 860
aromero@cremadescalvosotelo.com

Acerca de Aon

Aonplc (NYSE: AON) es una empresa líder en servicios de gestión de riesgos, intermediación de seguros y reaseguros, soluciones de recursos humanos y servicios de outsourcing.

Aon cuenta con una sólida estructura internacional integrada por 69.000 empleados en 120 países, lo que le permite ofrecer a sus clientes un valor añadido a través de soluciones innovadoras y efectivas en materia de gestión de riesgos y recursos humanos. Aon ha sido reconocida repetidamente como mejor broker del mundo, mejor intermediario de seguros y reaseguros, mejor gestor de cautivas y mejor firma de consultoría de beneficios sociales por numerosas fuentes del sector.

Visite <http://www.aon.es> para más información sobre Aon y <http://www.aon.com/manchesterunited> para saber más sobre el patrocinio global del Manchester United.

© Grupo de Empresas Aon Gil y Carvajal S.A.U., Correduría de Seguros, en el sentido contemplado en el artículo 4 de la Ley 24/1988 del Mercado de Valores de 24 de Julio. Quedan reservados todos los derechos. Se prohíbe la explotación, reproducción, distribución,

Acerca de Cremades & Calvo Sotelo

Cremades & Calvo-Sotelo se encuentra entre las grandes firmas de España siendo considerado como uno de los más serios y dinámicos equipos de abogados en nuestro país.

La consolidada estructura de Cremades & Calvo-Sotelo, con una red de oficinas repartidas estratégicamente por toda la geografía española, así como con despachos propios en Buenos Aires, Bogotá, Lisboa y Tel-Aviv, nos permite afrontar, en tiempo real y con los recursos materiales y personales necesarios, cualquier operación tanto de ámbito nacional como internacional en sus múltiples disciplinas.

Cremades & Calvo-Sotelo cuenta, además, con acuerdos estratégicos de colaboración con despachos internacionales en más de una centena de países, ostentando cargos directivos en relevantes redes jurídicas internacionales.

Nuestro equipo de abogados especializados en Responsabilidad civil y seguro combina un extenso conocimiento técnico en reclamaciones iniciadas frente a complejos hoteleros tanto en nuestro país como en el marco de la Unión Europea, Estados Unidos y Canadá.

Por todo ello, estamos convencidos de que en Cremades & Calvo-Sotelo va a encontrar una firma en la que depositar su confianza para el asesoramiento y gestión de sus asuntos jurídicos.

Visite nuestra web www.cremadescalvosotelo.com para mayor información.