

旅館業營運者的責任風險及 管理

張永良博士
2016年5月20日



張永良博士 (Dr. Wilson Cheung)

DBA, MBA, Grad in Law, LL.M, FCIP, FCII, CPCU, ARM

張永良博士於保險業擁有超過32年的經驗，曾於香港及內地不同的大型保險公司負責產品研究、公司管理及業務發展，對於香港及內地的一般保險的產品內容條款十分熟悉，多年的管理經驗亦令他對企業營運風險相當了解。

學歷：

- 工商管理系碩士 (University of Stirling, Scotland)
- 法律系碩士 (香港城市大學)
- 工商管理系博士 (香港城市大學)

專業資格：

- Fellowship of Chartered Insurance Institute (FCII)
- Fellowship of Canadian Insurance Practitioners (FCIP)
- Chartered Property & Casualty Underwriters (CPCU)
- Associate of Risk Management (ARM)

場所責任

佔用人法律責任條例
(Occupiers Liability Ordinance)

公眾妨擾(Public
Nuisance)

其他責任

何謂[佔用人]

何謂[謹慎標準]

何謂[訪客]

疏忽

消防責任

建築條例

經營場所的法律責任風險

- 所有物業佔用人均須對其所有合法訪客負上「一般謹慎責任」 (common duty of care), 即需採取一切合理措施確保合法訪客不會因使用有關物業時受到損害。再者, 該條例主要針對處所有否具有「缺陷」或「危險」的情況
- *CHAN CHUN KAM v CHU NGAM KAM & LOY LOY GUEST HOUSE & OTHERS (THIRD PARTIES) 2001*
儘管已提交及政府部門已批准過有關圖則, 但在二樓位置沒有清楚顯示及照明逃生門出口導致租客死亡, 被認定為違反該條例



《佔用人法律責任條例》

- 旅館的東主無論作為業主擁有或作為租客租用該處所, 均被視為[佔用人]。可是, 雖沒有擁有或租用, 但有在不同程度控制它, 也會被當成為 [佔用人]。

CHAN CHUN KAM v CHU NGA KAM & LOY LOY GUEST HOUSE & OTHERS (THIRD PARTIES) 2001

在案件中, 方先生認定自己只是包租公, 並非營運者, 朱小姐才是東主。但裁判詞中, 法官認為方先生有實際控制權, 體驗在其中包括有人收保護費時會替代朱小姐出頭。因此, 方先生也屬佔有人之一而需要負責賠償。

何謂[佔用人]呢?

- 佔用人須做到的謹慎標準，與普通法下侵權法中的“疏忽”所要求的一般謹慎責任相若。法院會考慮有關案件的所有情況，以判斷佔用人已否採取謹慎措施，確保訪客在使用有關處所時合理地安全。

法院考慮的因素會包括：

● 有關風險有多明顯	● 發生意外頻率有多
● 處所的性質及用途	● 有否採取任何步驟以減低風險
● 有沒有警告語句及該警告語句是否足夠	● 消除風險的困難程度及開支等

何謂[謹慎標準]呢？

案件號碼 - DCPI2700/2007：

在黃大仙有一酒樓，食客離開座位上洗手間，不慎在梯級跌倒，引致受傷。

法庭裁決：酒樓沒有必要將地台升高加上梯級，放置枱椅。而該梯級沒有加上防滑來防止意外發生及未有加上螢光提示食客，酒樓作為場所佔用人，對該名傷者違反一般謹慎責任，要對該意外事件負上法律責任。

[謹慎標準]的案例

- 如[訪客]在營業時間內光顧,或[訪客]獲旅館東主同意進入處所內均被視為[合法訪客]。此外,如旅館東主已知道,但從未阻止該人任意進入處所,亦可被視為默許而令該名人士變成為[合法訪客]。除非處所佔用人願意對該等人任負上[一般謹慎責任],否則應嚴禁他們進入處所,以免負上不必要的法律責任。
- 此外,[合法訪客]也會因在不同時間及在不同地方而喪失其[合法訪客]的身份。例如:[合法訪客]在營業時間後不合理地逗留於處所內,或[合法訪客]進入佔用人劃定的禁區內,均會喪失其[合法訪客]的身份。

何謂[訪客]呢？



- 旅館在處所外每有其他設施說明營運如招牌, 帳篷等等。當該等設施因為不妥善管理或疏於維修而造成他人傷亡。旅館的東主或管理人將可能面對普通法中侵權法內[公眾妨擾] (Public Nuisance)的法律責任。
- 在[公眾妨擾]中, 旅館的東主或管理人與傷者無須有任何關係, 他們可能大多是路上途人。同時, 受傷地方亦無須為旅館所控制的地方。只要所墜下來的物件為旅館所擁有或控制, 而該物件被認定為滋擾隱患, 可能會對大眾構成重大傷害, 那麼旅館在應知或已知的情況下未有好好地把它移走去減低該風險而造成傷亡, 這樣, 該旅館的東主就要為該事件負上法律責任。

場所外的責任 - 公眾妨擾

- 在處所外的物件足可被認定為滋擾隱患；
- 該滋擾隱患可對大眾構成重大傷害；
- 此滋擾隱患的擁有者或控制者應知或已知它的存在；
- 擁有者或控制者未有好好地把它移走去減低該風險；
- 該責任是不可委託或交付任何人；
 - 責任基於有否採取主動行為或罔顧遺漏

[公眾妨擾] 的主要考慮因素

- 旅館對其他人因某種關係的緣故，有可能向他或她負上謹慎責任。該種關係可能與來自於顧客、訪客、鄰居、途人等等所產生。如果該等人士能有效舉證宾馆違反該謹慎責任，可循民事訴訟向旅館追討損失。

與處所有關的其他責任
(不論於處所內部或外面):疏忽

Leung Po Wing Bowen Joseph v Guo Wei, District Court, 6 May 2011

- 假如在高層的業主水管突然破裂而沒有疏忽, 水向下流而導致下層住客有損失, 不會有責任 但是, 如果有累積了一定的水量而沒有清理, 導致下層住客有損失, 需要付上有公眾妨擾責任



[公眾妨擾]的案例

按有關消防規定所載，該規定具有三項目的：

1. 減低發生火警的可能性
2. 減輕火警所造成的影響
3. 遏止火勢蔓延

案例（一）案件號碼 - HCPI77/2000

有一卡拉 OK 酒廊被不法份子縱火，火勢因自動灑水系統失靈及傢俱由易燃物料造成，導致火勢迅速蔓延，造成多人傷亡。後來傷者及死者家屬循民事訴訟向酒廊東主索償。

消防責任

- 如有收集個人資料，將受個人資料私隱條例規管及約束。若違反該等原則，有可能觸犯該條例。除被檢控或起訴外，亦會面對受害人的民事訴訟，就其蒙受的損失，提出索償。
- 該條例有六大原則，具體如下：

資料使用者須以合法和公平的方式，收集他人的個人資料，其目的應直接與其職能或活動有關。須以切實可行的方法告知資料當事人收集其個人資料的目的，以及資料可能會被轉移給哪類人士。收集的資料是有實際需要的，而不超乎適度。

資料使用者須確保持有的個人資料準確無誤，而資料的保留時間不應超過達致原來目的的實際所需。

除非得到資料當事人自願和明確的同意，個人資料只限用於收集時述明的目的或直接相關的目的。

資料使用者須採取切實可行的步驟，保障個人資料不會未經授權或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。

資料使用者須公開其處理個人資料的政策和行事方式，並交代其持有的個人資料類別和用途。

資料當事人有權要求查閱其個人資料；若發現有關個人資料不準確，有權要求更正。

個人資料私隱責任

- 第三者責任保險指的就是被保險人對於第三人負民事損害賠償責任時，該責任轉由保險人承擔的一種保險，這裡的第三人是指對被保險人享有損害賠償請求權的被害人。當被害人因保險契約中的被保險人的行為受有損失時，保險人需要代替被保險人向被害人賠償依法應負賠償責任所遭受之損失。
- 其實貫穿責任保險的基本原理就是，被保險人沒有責任，就沒有責任保險的賠償；有責任，則責任保險的賠償額度以被保險人損害賠償的範圍為依歸。

何謂第三者責任保險

承保範圍

被保險人對協力廠商造成個人傷亡(包括死亡、疾病、殘疾、精神傷害)或財產損失所應承擔的法律責任。 Legal liability consequent upon bodily injuries (including death, illness, disease, disablement and mental suffering) and/or property damage of third party.

法律訴訟費用和事先經保險人同意的其他費用 Relevant legal cost and other expenses incurred with prior consent of Insurer

司法管轄權為世界範圍包括美國/加拿大 Worldwide including USA/Canada jurisdiction

地域範圍香港內任何與被保險人業務有關的地點 Geographical Limit: Anywhere within Hong Kong in connection with the Insured's business

酒店責任保險

- 看板、霓虹燈與裝飾物責任 Advertising Signs & Decorations
- 幼童看護、美容與理髮 Babysitting, Beauty Salon & Hair Dressing
- 停車場責任 Car Park Liability
- 機動車輛超額責任 Motor Contingent Liability
- 食品與飲料 Food and Drink
- 急救及醫療救治條款 First Aid and/or Similar Treatment Extension
- 火災、爆炸、水損與煙熏 Fire, Explosion, Water Damage and Smoke
- 鍋爐與壓力容器爆炸 Boiler and Pressure Vessel Liability
- 租戶、承包商與分包商或有責任 Contingent Liability for tenants, contractors and sub-contactors
- 人身侵害責任 Personal Injury
- 游泳池責任 Swimming pool
- 恐怖襲擊責任條款 Terrorism Liability Clause

典型的酒店責任保險拓展條款

- 一：不管責任如何劃分，在出現事故後，在不承諾責任的基礎上，對第三者的首要反應是撫慰其情緒。執行要點：誠懇
- 二：報案 1) 涉及盜竊、搶劫等案件時，應立即向警方報案，保留報案證明資料 2) 發生火災時，應立即向消防部門報案，提供火災原因認定書
- 三：對於急救處理，需注意 1) 配備急救箱及藥品 2) 進行急救處理必須是合格人員，即受過必要訓練的合資格人員
- 四：證據 無論第三者的損失是人身/財產，均要在第一時間內留下有關證據，以避免將來出現對損失狀況發生爭議。建議：配置相當數量的數碼相機，以備使用。拍照要求：清楚表明當時的受損情況，包括受損物品/受損程度、受傷部位/受傷程度
- 五：必要資料一般包括 1、個人傷亡：身份證影本、連絡方式、病歷、醫療發票、診斷證明、費用清單、第三者索賠申請書、責任解除書 2、附第三者索賠申請書、責任解除書一般格式供參考

事故後注意事項

六:探望一是安慰傷者,二是瞭解病情,並及時向以保險公司回饋,以便其提供專業協助。

七:能即時修復的,如衣服洗滌等情況,應及時進行,以期結束賠案

八:保險公司根據案情實際情況收集資料,一般包括 索賠申請書(需詳細填寫事發經過) 第三者索賠申請 損失清單 相片 損失財物購置憑證 重置財產購置發票 (此為初步資料,具體根據賠案的情況有增加)

事故後注意事項

致：

本人 于 年 月 日在 內因 造成本人身體受傷或財產損失, 申請向貴司提出索賠, 專案如下：

1.

2.

(附：身份證影本)

索賠人：

身份證資訊：

日期：

第三者索償申請書

致：

本人 茲確認同意接受 所支付港幣()之款項。 此筆款項是就有關一宗于 年 月 日在 內因 造成本人身體受傷或財產損失之索償事宜。

在收取上述款項後, 本人不再就此案向被保險人或其有關員工或其它任何人士對上述意外事故進行任何索賠。

簽署人 :

身份證信息:

日期 :

責任解除書

Q & A

Thank you!

Email contact:

Terry Chan terry.kh.chan@pruhk.com

Wilson Cheung Wilson.cheung@technicessential.com