

*Чаще всего туристы в 2013 году жаловались на некачественную работу агентств, несоответствие выбранных отелей ожиданиям и штрафы при аннуляции туров. Об этом сообщила глава юридической службы Ассоциации туроператоров России (АТОР) Надежда Ефремова.*

«В 2013 году к нам обратилось более 700 туристов. В том числе 60% обращений поступили от частных лиц, 35% – от агентств и 5% – от новых туроператоров. Самый популярный вопрос правовой службе – неисполнение обязательств туркомпанией, включая и турагентства, и туроператоров. Таких обращений было 17%. В первую очередь, речь шла о том, что турагентства забыли внести в договор услуги, которые туристы заказали и оплатили – страховку от невыезда, расширенную медицинскую страховку, аренду машины, индивидуальный трансфер», – рассказала она.

Другая распространенная жалоба – претензии к отелю: при продаже тура обещали одно, а в реальности часть услуг отсутствует, тип номера не соответствует обещанному. «Половина претензий туристов, относящихся к проживанию, не всегда являются справедливыми. Часто это субъективное мнение туриста, который в своих фантазиях превзошел реальность. Еще один важный вопрос – отказ от тура. Туристы не согласны со штрафами, которые удерживают туркомпании при аннуляции туров. Бывает, что действительно штраф выше, чем должен быть. В этом случае мы подключаемся и стараемся помочь», – добавила глава юрслужбы АТОР.

Ефремова рассказала, что большое число запросов связано с прекращением деятельности того или иного туроператора и выплатами страховщика.

По страховым полисам выезжающих за рубеж также возникает множество вопросов. «Судя по их количеству, многие страховщики включают в свои полисы пункты, если не ущемляющие права туриста, то затрудняющие его отдых. Если внимательно почитать некоторые полисы, турист должен приехать на отдых, лечь в кровать и не выходить до окончания поездки. Страховым случаем не считается ничего. Анимация в отеле, прокат роликов, поход на дискотеку, про водные развлечения я уже молчу. Турист считает себя защищенным, а это оказывается не так», – подчеркнула Ефремова

Нередко проблемы связаны с репатриацией тела погибшего туриста на родину. «Многие

страховщики хитрят: они включают пункт о репатриации в договор, но делают сноску, что эта услуга покрывается в размере 2–3 тысяч долларов. В среднем возврат тела из европейской страны стоит 10–12 тысяч долларов. Понятно, что если подобная ситуация произошла, суммы в 3 тысячи не хватит», – рассказала юрист.

Одна из частых тем для обращений, по словам Ефремовой, – мошенничество, связанное с турагентским рынком.

Около 4% вопросов касались визовых проблем, особенно в консульствах Греции и Италии, где в начале сезона были проблемы из-за нового программного обеспечения. Больше всего, по словам Ефремовой, пострадали самостоятельные туристы, которым визы выдавались в последнюю очередь. Часто возникают и обращения в связи с задержками рейсов и предоставлением услуг (питания, проживания) в связи с этими задержками. «Здесь нашей задачей было объяснить, что по многим случаям ответственность несет не туроператор, а авиаперевозчик», – подчеркнула глава правовой службы АТОР.

«Ситуации с путешествующими детьми в этом году возникали самые неприятные. Часто туристы, путешествующие с детьми, достаточно легкомысленно относятся к своим обязанностям. Это может привести к самым трагическим последствиям. Когда ребенок один купается в бассейне или в аренду берут скутер, сажая на него ребенка без шлема и средств защиты, это нередко заканчивается трагически. Туристы обращаются к нам с вопросом, как получить компенсацию за это от туроператора. Поражает этот цинизм и попытка перевалить ответственность на кого-то другого. Таких ситуаций было много», – рассказала Ефремова.

Она подчеркнула, что в 2013 году туристы чаще всего обращались с запросами по поводу отдыха в Египте, Турции, Таиланде, Болгарии, Чехии (где в начале сезона было мощное наводнение). География обращений охватывает все города России.

Источник: [РИА «Новости»](#), 25.12.13