

Вместо поездки в Грецию, Турцию, Швецию сотни клиентов обанкротившихся туроператоров отправляются в офис страховой компании – как правило, единственный и неудобно расположенный, – чтобы узнать: полную стоимость путевки вернуть не удастся. Дело приняло настолько серьезный оборот, что власти всерьез обсуждают введение госгарантий для туристов.

После обеда в офисе урегулирования страховой компании «ВСК» оживленно, хотя он спрятался за МКАД – в поселке Заречье Одинцовского района. Примерно четверть посетителей пришли сюда из-за обанкротившегося туроператора «Лабиринт», страховщиком которого выступала ВСК. Поскольку офис страховщика за МКАД единственный, где принимают претензии, то в первый же рабочий день после остановки деятельности туроператора там выросла огромная очередь. «По 250–300 человек одновременно стояли в очереди, чтобы подать заявление о возмещении убытков», – рассказывает сотрудница ВСК.

Спустя несколько дней народу заметно поубавилось, но обманутые граждане продолжают подходить. «Как вас «близко» разместили. Надо было поближе к Симферополю», – с укором говорит утомленная женщина в годах, со вздохом подходя к ресепшен. В руках у нее внушительная кипа документов. Договор с турфирмой, авиабилеты, ваучеры, паспорта, заявление о возмещении, документы, подтверждающие ущерб, понесенный туристом, – все это нужно для обращения к страховщикам.

Представители страховой компании оправдываются как могут. «Так как проблема важная, мы временно сделали здесь дополнительные рабочие места, – рассказал один из сотрудников ВСК. – В Московском регионе это наш единственный офис урегулирования. Сюда также подвозят разбитые машины». Интересуюсь, почему людей заставляют ехать так далеко. «А попробуйте в офис на «Нагорной» доехать (единный центр выплат «РЕСО-Гарантии». – «Деньги»), – парирует страховщик. – Там вообще пробки, невозможно добраться. Кстати, если не хочется ехать, можно заверить копии документов у нотариуса и отправить их по почте в центральный офис».

Рядом небольшое семейство – мать, отец, сын примерно десяти лет – сосредоточенно суетится у копировального аппарата. С каждого документа необходимо снять копии и передать их менеджеру. В компании заранее позаботились о том, чтобы у расстроенных граждан не возникало проблем хотя бы с такими мелочами, и выставили в зал два аппарата.

«По «Лабиринту» кто-то есть? – звонко спрашивает сотрудница ВСК в шарфике корпоративного синего цвета. – Заявления у всех заполнены? Все, кто заявление заполнил и копии снял, вставляйте в очередь». У ресепшен тут же образуется очередь. Оказываюсь рядом с мужчиной средних лет. «Мы собирались с друзьями в Грецию, – рассказывает он. – Оплатили тур на четверых 22 июля, потратили 114 тыс. рублей. А 2 августа выясняется, что фирма закрылась. Какая-то воровская пирамида!» Гражданин обреченно машет рукой и отворачивается. Рядом нетерпеливо переминается с ноги на ногу мужчина в мотоциклетном костюме с шлемом под мышкой. «Давайте я по-быстренькому все сдам и уеду?» – раздраженно кидает он представителю ВСК.

Постепенно группа граждан распределяется по окошкам. После индивидуальной консультации с менеджерами люди становятся разговорчивее и охотнее рассказывают свои истории. «Мы с семьей ездили в Грецию, на Родос, – рассказывает интеллигентный мужчина, который представился Александром. – Когда узнали о том, что фирма обанкротилась, находились там уже пять дней. В отеле нам сказали: «Платите деньги или выселяйтесь». В итоге мы прожили еще три дня за свои, купили обратные билеты опять же за свой счет и улетели в Россию. Рады, что вернулись. Путевка стоила 160 тыс. рублей на четверых. Своих денег дополнительно заплатили еще около 70 тыс. рублей. Только что мне сказали, что заявление будут рассматривать, скорее всего, больше месяца. Думаю, теперь будем ездить только через личные рекомендации знакомых».

Подать заявление о возмещении убытков можно и по доверенности. В общем зале разговорилась с директором одного из офисов туристической компании «VIP сервис» Викторией Быченко. «Я представляю здесь интересы своих клиентов и скажу откровенно: мне очень перед ними стыдно за эту ситуацию, – расстроено говорит она. – Мои клиенты – очень серьезные и порядочные люди: 77-летний заслуженный авиаконструктор и его сын, один из ведущих хирургов Москвы. 15 апреля мы перечислили «Лабиринту» деньги за тур на греческий остров Кос – около 400 тыс. рублей за двоих. После того как стало известно о банкротстве фирмы, мы решили купить туристам авиабилеты за свой счет, а затем стали связываться напрямую с отелем. Выяснилось, что наши номера были оплачены, однако партнер «Лабиринта» в Греции (компания Le Grand) снял это бронирование. После того как мы попросили повторить бронь, нам ответили, что все номера проданы. Получается, что их перепродали кому-то по второму разу!»

Вас коснулись проблемы российских турфирм?

По данным опроса на сайте журнала
«Коммерсантъ-Деньги»
(www.kommersant.ru/money/)
с 13 по 21 августа 2014 года
(15 024 человека).

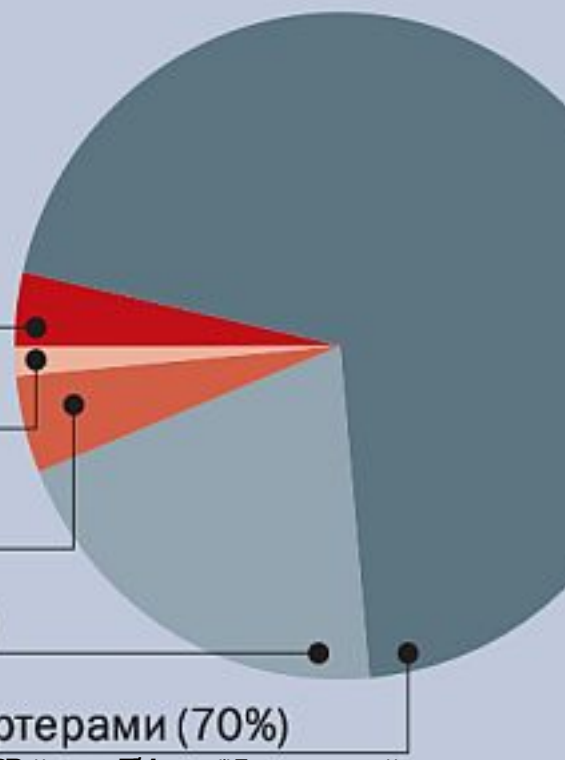
Да, потерял деньги (3,86%)

Да, сорвалась поездка (1,29%)

Да, пришлось пересмотреть
планы на отпуск (4,66%)

Нет, отдых прошел без проблем (20,19%)

Нет, я не связываюсь с турфирмами и чартерами (70%)



[Коммерсантъ-Деньги](http://www.kommersant.ru/money/)