

Лето стало для туристического рынка «черным»: туроператоры объявляли о несостоятельности. Не устояли даже «Нева» и «Лабиринт». В чем ошиблись опытные игроки и на что они потратили деньги туристов?

Уже через несколько дней после краха турфирмы «Нева» с улиц Петербурга исчезли ее логотипы – триколор в форме буквы N: ни одной вывески, ни одного указателя, хотя только франчайзинговых агентств турфирмы в городе было около 60. «Начальство заставило снять любые упоминания», – пояснила сотрудница местной турфирмы. Символично, что от логотипа «Невы» не успел избавиться лишь музей «Ужасы Петербурга»: на обратной стороне его билетов красовались купоны на 7-процентную скидку в турфирме.

Перед временным офисом страховщика «Невы», компании «Восхождение», стоят сотни людей. Они ждут своей очереди, чтобы подать заявления на возмещение ущерба. «Мы записались вчера, сегодня до нас дойдет очередь», – рассказывает кому-то по телефону парень. Девушка рядом с ним оборачивается, и корреспондент «СФ» узнает в ней свою сокурсницу Екатерину Воропаеву. «Привет, это Женя, – указывает она на молодого человека. – Мы поженились на прошлой неделе и должны были лететь в Грецию по путевке от «Невы». Рядом с ними стоит менеджер Яна: она продала путевку «Невы» жениху с невестой и купила тур для себя. Греция, наряду с Финляндией и Испанией, была одним из главных направлений «Невы». «В нашей фирме редко покупали туры от «Невы», – рассказала Яна. – Я уточняла у коллег, они сказали, что компания надежная... Но она и была надежной».

«Нева» была основана в Петербурге в 1990 году, и местные жители всегда составляли большую часть ее клиентов. Из-за остановки работы туроператора в середине июля 16,5 тыс. человек не смогли воспользоваться купленными турами. Еще 6,5 тыс. туристов в тот момент находились за границей. Петербургский фотограф Татьяна Мейснер с другими туристами записала на острове Родос видеообращение к президенту РФ Владимиру Путину: у них были не оплачены отели и обратные билеты. Туристы, видимо, вспомнили, как президент спасал попавших в подобную ситуацию клиентов «Ланты-тур вояж»: он поручил госбанку «ВТБ» дать туроператору кредит на \$7 млн. Туристов вывезли, но «Ланта-тур» была признана банкротом.

Из-за громких банкротств «Капитал тура» в 2010 году и «Ланты-тур» в 2012-м пострадали около 15 тыс. человек. Но на туристическом рынке после этого ничего

принципиально не изменилось: была только создана отраслевая ассоциация «Турпомощь», которая теперь вывозит застрявших за рубежом туристов. Этим летом ей пришлось вызволять клиентов десяти туроператоров (на момент сдачи номера). От приостановки работы всех компаний пострадали уже 65 тыс. человек. Для туристического рынка 2014 год стал более тяжелым, чем 2009-й.

Нева, сфинксы и пирамиды

После краха «Лабиринта» премьер-министр России Дмитрий Медведев сравнил российских туроператоров с МММ, а следственный комитет РФ завел уголовные дела по факту мошенничества. Основные подозреваемые – владельцы компаний, приостановивших работу. Хотя туроператоры работают по принципу пирамиды много лет, чиновники серьезно обеспокоились этим только теперь.

Турфирмы получают деньги от клиента сразу, но путевку обычно оплачивают только перед поездкой: чартерные авиабилеты – за несколько дней до вылета, гостиницу – перед заселением. Крупные туроператоры часто работают с партнерами в долг. Новые клиенты оплачивают поездки тех, кто пришел раньше них. Свободные деньги турфирмы вкладывают в рекламу, развитие бизнеса, нередко демпингуют, продавая туры себе в убыток и рассчитывая на рост турпотока. Если прогноз по текущим продажам не оправдывается, вся схема рухнет, как карточный домик.

Туроператоры, остановившие работу этим летом, винят в падении продаж рост курса валют, украинский кризис, запрет на выезд силовиков за границу, увеличение количества самостоятельных путешественников. Но внешними обстоятельствами их проблемы, естественно, не исчерпываются: у каждой рухнувшей компании есть свои скелеты в шкафу.

Так, совладелец туроператора «Роза ветров Мир» Ирина Крюкова считает, что рыночные обстоятельства серьезно ухудшили положение компании, однако главной причиной ее краха (приостановила деятельность 25 июля) стал конфликт между акционерами. Одна из многочисленных проблем «Невы» – интернет-проект для привлечения самостоятельных путешественников, на который компания потратила миллионы долларов, но так и не смогла довести до конца.

1,7 тыс. туроператоров в России занимаются выездным туризмом. 260 компаний были исключены из Единого федерального реестра в начале лета за то, что не вошли в ассоциацию «Турпомощь».

Сам себе турист

«По мере развития Интернета эта профессия – туроператор – исчезнет, – рассуждает глава агентства Infomost Борис Рыбак. – Я лично услугами турфирм не пользуюсь уже лет 15». В прошлом году 9 млн россиян купили туристические услуги в Интернете, потратив на это 230 млрд руб., следует из исследования Data Insight. В этом году, по оценке компании, рост рынка составит до 30%.

Пакетные туры на популярных направлениях стоят в среднем на 30% меньше самостоятельных путешествий, так как туроператоры получают у отельеров и перевозчиков скидки за «объем». Но российские потребители становятся все более взыскательными, хотят осваивать новые направления, формировать маршруты по своему вкусу. Чтобы удержать таких клиентов, некоторые туроператоры разрабатывают для них платформы динамического пакетирования (гибкий поиск по перелетам, гостиницам, возможность составлять сложные маршруты).

Свои платформы разрабатывают TUI и «Натали турс». Подобным проектом занималась и «Нева»: «Мы создавали проект под рабочим названием Neva 2.0 около года, потратили уйму денег, но неизвестно было, сколько еще потребуется, – рассказывает председатель совета директоров компании Сергей Тимралиев. – Решили проект заморозить». Конкуренты оказались проворнее. В июле платформу динамического пакетирования Bookinna запустила компания «Инна-тур» – 30 программистов трудились над ней больше года. Bookinna работает с GDS – глобальными дистрибутивными системами, к которым подключены отели и авиаперевозчики. «Деньги клиента моментально переводятся на счета партнеров», – поясняет ИТ-директор «Инна-тур» Леонид Пустов. Это должно быть интересно для туристов, ведь сейчас десятки тысяч людей остались с неоплаченными путевками.

На разработку и маркетинг платформы «Инна-тур» потратит \$10 млн, рассчитывает Пустов. В компании надеются окупить инвестиции за три года. «Нева», заморозив подобный проект, ушла на дно с сопоставимыми долгами: компания должна была банкам и зарубежным партнерам примерно \$12 млн. Впрочем, помимо неудачного ИТ-стартапа,

у «Невы» были и другие скелеты в шкафу.

Сколько зарабатывала «Нева»



Диаграмма: Фото ИТАР-ТАСС

«Белый» платит дважды

Весной, после обострения украинского кризиса, сотрудникам российских силовых ведомств рекомендовали не ездить за границу. До этого за рубеж не выпускали только сотрудников ФСБ. Новый запрет коснулся 1,5 млн человек. «Казалось бы, это небольшой процент населения, но силовики были нашими активными клиентами», — признается Тимралиев. Это связано с историей компании. «Неву» создали три товарища: Сергей Тимралиев, Вячеслав Полтавцев и Владимир Стржалковский. Тимралиев до этого работал в «Интуристе», а Стржалковский — в Ленинградском управлении КГБ вместе с Владимиром Путиным. В 1999 году Стржалковский ушел с поста гендиректора «Невы» и продал свою долю в компании. В 2004–2008 годах он возглавлял Ростуризм.

«Нева» в те годы процветала, как, впрочем, и весь рынок. В 2003 году оборот компании вырос на 72%, до \$95 млн, и «Нева» попала в топ-3 крупнейших туроператоров России, по версии «Коммерсанта». Тимралиев тогда решил продать бизнес на пике. В 2006 году блокпакет «Невы» купил немецкий фонд «Квадрига капитал». Фонд вложил в компанию около \$10 млн.

Акционеры вели переговоры о продаже «Невы» немецкой компании TUI, рассказывает Тимралиев. Но грянул кризис 2008 года, и стоимость «Невы» упала. Руководство «Невы» продолжало обсуждать варианты продажи, но «Квадрига» откладывала сделку, не желая терять инвестиции.

При подготовке к продаже «Нева» расширила финансовый отдел, сделала свою отчетность ясной и прозрачной, говорит Тимралиев. Это потребовало дополнительных затрат и в итоге приблизило компанию к краху. «Нева» вела «белую» бухгалтерию на «сером» туристическом рынке, подтверждает один из экспертов «СФ». Так, с весны 2012 года туроператоров обязали раскрывать выручку от выездного туризма – от нее зависит размер фингарантий. Фактически только «Нева» выполнила требования, обнародовав реальную выручку за 2012 год – 3,7 млрд руб., что поставило ее на первое место в рейтинге крупнейших туроператоров.

Другие крупные туроператоры, пользуясь расплывчатой формулировкой закона, указывали не реальную выручку от выездного туризма, а только комиссионные от зарубежных партнеров. Поэтому «Нева» была застрахована на самую большую сумму – 454 млн руб., а, к примеру, сопоставимый по масштабам бизнеса «Лабиринт» – всего на 160 млн руб.

Зимой 2014 года у «Невы» неожиданно появился новый покупатель: спасти компанию вызвался Михаил Шаманов, незадолго до этого купивший «Лабиринт». Для Тимралиева это была последняя соломинка.

Банкротятся, но деньги отдают

В Европе банкротства туроператоров происходят регулярно, хотя и реже, чем в России. Когда осенью 2008 года прекратил работу третий по величине туроператор

Великобритании – компания XL Leisure Group, пострадали больше 250 тыс. человек. Принципы работы турфирм в России и за границей похожи, но в Европе надежнее работают системы лицензирования и страхования. Например, часть туроператоров в Великобритании используют в качестве финансовой гарантии доверительный счет – деньги туриста хранятся на нем до конца поездки. Под эти депозиты банк выдает туроператору кредиты или предоставляет фингарантии.

Пирамида на песке

«Я на самом деле д'Артаньян российского туризма. Хотел спасти «Лабиринт» и еще некоторых туроператоров», – сказал Михаил Шаманов журналу «Горячая линия. Туризм» в начале августа. После этого общаться с журналистами «д'Артаньян» прекратил, сейчас он объявлен в международный розыск.

Шаманов известен в первую очередь как основатель крупнейшей в России авиаброкерской компании «Авиачартер». В 2009-м, во время кризиса, его компания Business Travel Assistance занялась скупкой нишевых туроператоров: приобрела «Гоа-тур» и собиралась купить еще семь-восемь небольших компаний. В 2011–2012 годах Шаманов работал региональным директором по продажам в госкомпании «Гражданские самолеты Сухого».

«Миша – отличный управленец, он выстроил систему продаж и ушел, – рассказывает про него бывший менеджер «Сухого» Андрей Муравьев. – Он не может стоять на месте, ему постоянно нужно придумывать что-то новое».

Новым проектом для Шаманова стала скупка уже не нишевых, а крупнейших операторов рынка. В декабре 2013 года он приобрел «Лабиринт» за 9 млн евро, рассказала RATA-news совладелица компании Татьяна Зотова. У нее после сделки остался 1% фирмы. Номинальным владельцем 99% акций «Лабиринта» стал друг Шаманова Сергей Азарсков, гендиректор «Идеал-тура».

«Идеал-тур», принадлежащий Шаманову, работал как авиаброкер. Основную загрузку «Идеал-туру» в этом году обеспечивал «Лабиринт», который активно наращивал объем летних туров, добавлял новые направления – Турцию, Египет, Чехию, Испанию, Италию,

открыл 12 офисов в регионах. В два раза увеличить объемы перевозок в этом году Зотовой велел Шаманов, при этом рентабельность его не интересовала. Участники падающего рынка, которые сокращают свои летние программы, следили за «Лабиринтом» с тревогой.

Шаманов вел переговоры о покупке других крупных туроператоров, в частности «Невы». Компании, находящиеся в тяжелом финансовом положении, готовы были продаться «за долги». Рассчитываться Шаманов собирался деньгами неких инвесторов. В июне бизнесмен подписал с руководством «Невы» договор купли-продажи, но первый денежный транш, на который рассчитывала компания, не перевел.

Перед этим, 8 июля, стало известно, что «Идеал-тур» задолжал «Оренбургским авиалиниям», «дочке» «Аэрофлота», 1,5 млрд руб. В начале августа из-за западных санкций прекратила полеты другая «дочка» «Аэрофлота» – «Добролет», и некоторые его рейсы поручили выполнить «Оренбургским авиалиниям». В это же время «Оренбургские авиалинии» отказались выполнять полеты для «Идеал-тура». «Идеал-тур» и «Лабиринт» приостановили работу. Сейчас столичная прокуратура обвиняет «Лабиринт» в хищении 100 млн руб., полученных от клиентов с декабря 2013 года по август 2014-го.

Похоже, на падающем туристическом рынке Шаманов строил свою пирамиду – получая деньги от новых клиентов, пытался скупить тонущих гигантов и стать крупнейшим игроком туристического рынка. Но расчеты не сошлись, и пирамида Шаманова рухнула.

Массовый уход туроператоров с рынка заставил чиновников серьезно заняться реформированием отрасли. Скорее всего, теперь она будет жестко регулироваться.

Пока же и.о. главы Ростуризма Олег Сафонов заявил соотечественникам: «Я бы посоветовал отдыхать в России – это менее рискованное событие».

Источник: [Секрет фирмы](#), 9, 04.09.14

Автор: Шамакина К.