Если турфирма разорилась, оказавшийся за границей на «правах бомжа» ее клиент пока может рассчитывать лишь на свой кошелек или чью-то добрую волю. Трудно получить компенсацию и за несостоявшуюся поездку. Законодатели и страховщики предлагают свои методы исправления ситуации.

По статистике, в 2010–2011 годах около 10 тысяч российских туристов пострадали из-за банкротства туроператоров. Люди приезжали на курорт и оказывались перед закрытой дверью отеля, досрочно выселялись из номеров, оставались без авиабилетов на родину или вообще никуда не могли выехать.

За первые полгода 2012-го в такой ситуации оказалось уже свыше 7,2 тысячи российских туристов. Чтобы исправить ситуацию, Госдума приняла поправки в законодательство, которые должны помочь окрепнуть туристическому рынку. Но они решают не все проблемы путешественников.

Тур на вылет

Самая громкая в Петербурге «история о потерянном отдыхе» – крах компании «Магазин хороших путевок» (МХП) – до сих пор не дошла до развязки. В начале декабря 2011 года сотни горожан не улетели на курорты, так как туроператоры аннулировали их путевки, приобретенные в МХП, за неуплату. Полиция до сих пор что-то ищет, а в судах лежат иски от пострадавших.

Как поясняет один из них, адвокат Максим Мужчинкин, иски пошли, когда страховщик (ОАО «Страховая группа МСК») отказался возмещать ущерб. Компания сослалась на то, что договоры туристы заключали с МХП, а застрахована ответственность другого юрлица – туроператора ЗАО «Сеть магазинов хороших и честных путевок» (СМП).

Рассмотрение первых исков завершилось в пользу пострадавших. Так, мировой суд (рассматривал иск на сумму до 50 тысяч рублей) взыскал ущерб со страховщика. В ряде случаев к ответу призвали турагента. А по нескольким искам Куйбышевский районный суд назначил ответчиками всех – страховщика, турфирму и туроператора. С них в солидарном порядке взыскана сумма ущерба, неустойка, компенсация за моральный вред и судебные расходы. Пострадавшие считают, что ввиду неуловимости «хозяев» МХП и СМП единственный шанс вернуть потерянные деньги – взыскать их со страховщика. Но тот отвечать за дельцов не спешит.

Как сообщил «БалтИнфо» директор петербургского филиала ОАО «СГ МСК» Сергей Лукашин, все решения судов компания обжаловала. Во-первых, страховщик считает, что договоры между гражданами и МХП были комиссионными, а не о реализации туристского продукта (суды уверены в обратном, – прим. «БалтИнфо»). Во-вторых, нет ни одного документа, подтверждающего, что СМП брала на себя обязательства по договорам, заключенным с турфирмой «МХП». «При этом ни одного тура, где туроператором является ЗАО «Сеть магазинов хороших и честных путевок», выявлено не было», – утверждает Лукашин.

Страховщик категорически не согласен с тем, что требования предъявлялись ко всем ответчикам солидарно. Ведь застрахован исключительно риск ответственности туроператора (по формированию им туристского продукта), а люди требуют вернуть деньги, перечисленные турагенту – МХП. «Новые обращения граждан в суд содержат уже более объективные и обоснованные доводы, истцы сами разобрались с возникшей проблемой, и в настоящий момент требования предъявляются уже непосредственно в ЗАО «Магазин хороших путевок» и к реальным туроператорам, которые, в силу ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», формировали туры», – говорит Лукашин.

Не идеальный мир

Случай с МХП примечателен тем, насколько запутанной оказалась схема отношений турфирмы с туроператорами и страховщиком. А с другими проблемными случаями его роднит то, что продавец путевок накануне краха продолжал зазывать на «бесплатный сыр».

Так, например, случилось с компанией «Идеальный мир»: ее туристы минувшей весной остались без купленных по дешевке путевок, с фальшивыми авиабилетами. А

страховщик заявил об отказе выплачивать компенсации, поскольку договор с туркомпанией оказался просроченным.

Это не полный список банкротств 2012 года. Чуть раньше прекратила деятельность компания ITC, а перед ней рынок с громким скандалом покинул крупный игрок – «Ланта-тур вояж». Совсем недавно, в конце июня, «на тот свет» ушел оператор «Вокруг света».

Помочь туристам в таких ситуациях должны принятые поправки в законодательство. По ним с 2013 года туроператоры создадут компенсационный фонд. Также серьезно ужесточились требования к финансовым гарантиям: туроператоры должны увеличить размер собственной «подушки безопасности» для туристов.

Слабые игроки, как ожидается, не потянут это бремя и уйдут с рынка. Вообще, сделать это должны будут все, кто не успел до 4 июля оформить документы в соответствии с новыми требованиями финобеспечения. Но шанс получить испорченный отдых у российских туристов все еще высок.

«Лотерейный» отдых

Эксперты обращают внимание на немаловажную деталь: получить компенсацию за «сгоревший» тур как из специального фонда, так и от страховщика можно только по истечении времени, а описанный выше опыт МХП показал, что при определенных обстоятельствах ожидание может растянуться надолго. Или деньги вернутся не в полном размере, если на компенсацию претендуют сразу много пострадавших.

В самой сложной ситуации могут оказаться туристы, которых банкротство туроператора «настигло» уже на отдыхе. «Недавно у нас как раз возник такой случай. Клиенты уехали в Грецию и оказались перед фактом выселения из отеля из-за банкротства туроператора. А ведь у кого-то было, условно говоря, 50 баксов в кармане, потому что они ехали по системе «Все включено», – говорит директор по развитию одного из турагентств Дмитрий Литвинов.

По его словам, турфирма договорилась с отелем и дала туристам денег на расходы с обязательством вернуть, когда они получат компенсацию по страховке обанкротившегося туроператора. «Весь этот механизм несовершенен. Каждый покупающий тур имеет шанс как отдохнуть, так и не отдохнуть», – говорит Литвинов.

ВТО нам поможет?

Как отмечает председатель совета Ассоциации профессиональных страховых брокеров Юрий Бугаев, банкротство туроператора не является для туриста страховым случаем, но возможности страхования потерь в другой стране есть. Туристы могут попросить включить в страховку, например, риск незаселения в гостиницу. Правда, придется доплатить. А страховая компания может договориться с ассистанскими структурами в стране пребывания туриста о том, чтобы они возместили потери, а потом предъявили счет российским коллегам. Только никто этого не делает.

По мнению Литвинова, российским туристам нужен комплексный продукт, защищающий от разных рисков, который, в случае чего, позволил им быстро получить деньги и спокойно продолжить отдых. Но у представителя филиала страховой компании Сергея Куликова другое мнение.

«В Европе, где в страховку включают даже утерю ключей от квартиры на отдыхе, это стоит денег. Например, гражданин Германии при поездке в Турцию доплатит 65 евро. У нас тариф будет еще выше, так как разработать такой продукт очень дорого. Вряд ли те, кто купил тур за 30 тысяч рублей, будут доплачивать 5-6 тысяч, чтобы защититься от рисков», – говорит Куликов. По его мнению, такой страховой продукт предложат в лучшем случае европейские компании, которые выйдут на наш рынок лет через пять после вступления России в ВТО.

Пока подобные механизмы защиты находятся «в проекте», туристам остается держать ухо востро и при выборе турфирм обращать внимание на разные «мелочи», такие как стоимость путевки (скидки должны быть разумными), наличие действующего договора туроператора со страховой компанией, а также его присутствие в федеральном реестре туроператоров.

Источник: БалтИнфо , 19.07.12

Автор: Беляева А.