

Светлана ИСАЕНОК

■ В Беларуси планируют поменять правила оказания услуг, чтобы обезопасить туристов от зря потраченных денег и испорченного отпуска.

«НАКОСЯЧИЛ» - ОТВЕЧАЙ РУБЛЕМ

В прошлом году из-за банкротства оператора «Натали Турс» тысячи российских и сотни белорусских туристов остались и без отпуска, и без денег. Около четырехсот туров в РБ компания просто аннулировала. Сумма ущерба - больше 600 тысяч евро. Министерство спорта и туризма Беларуси решило, что подобные ситуации повторяться не должны.

- У нас две задачи - защитить путешественников и четко разграничить сферу ответственности туроператоров и туристических агентств, - рассказывает **Виталий Грицевич, заместитель директора Департамента по туризму ведомства**. - Туроператор так же, как и, например, автопроизводитель, должен нести ответственность за качество продукта. Бывает, на рынок выпускают машины с браком и автопроизводители отзывают тысячи авто со всего мира обратно, возвращая деньги владельцам или ремонтируя за свой счет. Туристические организации, которые обязаны были обеспечить отдых, но выполнили услугу некачественно, должны поступать так же.

Тут нужно четко понимать разницу и разграничить законодательно ответственность. Если задача турагента - донести правдивую и полную информацию о туре, то и в случае неудавшейся поездки он обязан нести ответственность только в размере своего вознаграждения, которое составляет примерно 15 процентов

ПУТЕШЕСТВИЕ В НИКУДА



Отдыхать, как говорится, - не работать. Главное, чтобы не пришлось за это платить слишком много.

от стоимости путевки. За сорвавшийся тур по причине, к примеру, авиаперевозчика или проблем с гостиницей ответственность должен нести туроператор. Если, конечно, турист проспал свой рейс - тут уж извините.

БЕЛЫЙ СПИСОК

Важное новшество, которое планируют внести в закон - система страхования туриста от проблем у туристических компаний. Есть несколько идей. Во-первых, ввести особый вид страховки для путешествен-

ников. Во-вторых, власти предлагают обязать туристические организации иметь финансовые или банковские гарантии на случай внезапных проблем с бизнесом. В-третьих, прорабатывается вопрос создания Фонда помощи для туристов, оказавшихся заложниками нечестных бизнесменов.

Еще одно важное нововведение - теперь реестр туристических организаций будет реальной силой. Каждую компанию обяжут предоставлять данные для включения в этот пере-

КСТАТИ

Сообразим на троих. А потом - на пятерых

В этом году должны произойти изменения и на общем пространстве ЕАЭС. Ожидается, что до конца 2019-го будут гармонизированы туристические законодательства и организован единый рынок туруслуг России, Беларуси и Казахстана.

- Пока не во всех странах объединения одинаковые механизмы регулирования. Но унификация законодательно-правовой базы, безусловно, требуется, - отмечает директор ассоциации «Турпомощь» Александр Осауленко. - Тогда в случае, например, форс-мажоров местные операторы будут иметь одинаковые нормы ответственности и перед партнерами, и перед туристами.

чень. Иначе - штрафы. Предлагают даже обязать турагентов подтверждать свою квалификацию. Например, сдавать экзамен на знание Закона «О туризме» и других важных документов.

- Эта мера - необходимость, - поясняет Грицевич. - Далеко не все фирмы посчитали нужным предоставить сведения для включения в государственный реестр. Для туриста же список будет гарантом того, что к этим компаниям можно обращаться, и там их не обманут шарлатаны, открывшие фирму-однодневку.

Эти и другие предложения включены в проект «Об изменении Закона «О туризме». Первое чтение ожидается следующей осенью. Есть шанс, что туристический сезон 2020 - 2021 годов в Беларуси пройдет уже по другим правилам.

ЭЛЕКТРОННЫЕ ПУТЕВКИ ЗАЩИТЯТ, КАК СТРАХОВКИ

Анна ПОПОВА

■ В РФ механизм финансовых гарантий для операторов действует с 2007 года. Эксперты сходятся во мнении, что такие меры оздоровили рынок, но все же их недостаточно.

Одним из эффективных механизмов может стать система «Электронная путевка», в которой будет отображаться вся информация о финансовом состоянии компаний.

БЫЛО БОЛЬНО, НО ДАЛО РЕЗУЛЬТАТ

По Закону «Об основах туристской деятельности» предусмотрено дифференцированное финансовое обеспечение ответственности туркомпаний - это может быть как страховой договор, так и банковская гарантия. Например, для фирм, работающих в сфере внутреннего или въездного туризма - 500 тысяч рублей, а для тех, кто работает по зарубежным направлениям - пять процентов от общей цены турпродукта или не менее 50 миллионов рублей. Сведения

об операторе вносятся в Единый федеральный реестр: там, помимо прочего, содержится информация об отчислениях компании в резервный фонд для оказания экстренной помощи туристам (от 50 до 500 тысяч рублей в зависимости от годовых объемов) и размере фонда персональной ответственности.

- Внедрение мер регулирования проходило болезненно, но это помогло. До введения системы гарантий в сегменте выездного туризма действовало 2,5 тысячи операторов, а после их количество сократилось до шестисот, - вспоминает **член правления Альянса туристических агентств Дмитрий Горин**.

За прошлый год, по его словам, с рынка ушел всего один процент компаний. То есть ситуация стабилизировалась.

МНИМАЯ «УСТОЙЧИВОСТЬ»

Но даже надежные системы дают сбой. События с «Натали Турс» тому подтверждение. По словам главы Министерства транспорта **Евгения Дитриха**, власти думают ввести в туризме системы финмониторинга

по примеру той, что уже действует для перевозчиков в Росавиации. Однако участники рынка без восторга воспринимают эту идею.

- Компании каждый год сдают расчеты своей финансовой устойчивости, но пока по старой методике, - поясняет **директор Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» Александр Осауленко**. - Но это разговор ни о чем. Методика не актуальна. Пример тому - ситуация 2018 года, когда рынок покинули сразу шесть туроператоров. «Устойчивость» в документах была, а на деле ее там и в помине не существовало. Пришло время обновлять эти методики расчетов.

Оценить и учесть все риски в туризме довольно сложно, поскольку оператор зависит не только от себя, но и от партнеров - перевозчиков, страховщиков.

- Вспомните, как отразился на рынке уход «Трансаэро» или «ВИМ-Авиа». Или вот ушла страховая компания «Якорь»: более четырехсот операторов вынуждены были искать новых партнеров, а еще ведь финан-

совые гарантии нужны, - уточняет Осауленко.

Дмитрий Горин согласен с тем, что финмониторинг не отразит всю реальную картину. По его мнению, оценить состояние туркомпаний помогут информационная система и «электронные путевки», приравненные к бланкам строгой отчетности.

- Опыт авиакомпаний, где используются такие бланки, положительный - это документы, подтверждающие обязательства компании перед партнерами и клиентами, - объясняет он.

А КАК В РОССИИ?

«Электронные путевки» в тестовом режиме появились с 1 января 2019 года.

Собеседники «СВ» сходятся во мнении, что в основе туристического законодательства должны быть прежде всего интересы и безопасность туристов. А регулирование рынка влияет не только на выездной сегмент, но и на внутренний. Они должны способствовать и развитию туристического потенциала России.

- При смене законодательства важно оказать поддержку компаниям, работающим в сегментах въездного и внутреннего туризма, - заключил он.



- С кем бы полететь, чтобы не пролететь?