

*Туристы «Невы» не готовы вникать в сложности взаимоотношений на туристическом рынке – это выяснилось в понедельник, 28 июля, в юридическом агентстве «Персона Грата», где состоялась встреча столичных франчайзи «Невы» с руководителем ЮА Георгием Моховым.*

По словам юриста, агентствам, которые активно продавали «Неву», не повезло с аудиторией: специфика туроператора была такова, что на отдых через «Неву» летали люди не самые обеспеченные. Часто отдыхали через этого ТО пенсионеры, популярностью пользовались семейные туры, возили детские группы. Туристам, которые долго копили на отпуск и планировали свой отдых, сейчас очень важно вернуть деньги до даты предполагаемого вылета, чтобы купить другой тур. И ради этого люди готовы на все – уже сейчас в агентства приносят иски в суд, которые, по словам Георгия Мохова, явно составлены с участием профессиональных юристов. «Отсыл в страховую туристы воспринимают как оскорбление, – пояснил г-н Мохов. – Хотя многие готовы войти в положение, написать доверенность агенту на получение страхового возмещения. Но желательно – после того как тур будет перебронирован у другого ТО за счет турагента».

Как бы то ни было, стоит соблюдать букву закона и в 10-дневный срок отвечать на все претензии туристов письменно. В том случае если ситуацию урегулировать не получается и туристы таки несут в суд заявление на ТА, нужно хотя бы убедить их включить в список соответчиков страховую компанию и туроператора.

«Сейчас все стороны стараются максимально формализовать процесс, чтобы перевести удар на ТО и страховщика, и это правильно. Единственное – я бы рекомендовал агентству, если это возможно, действительно перебронировать клиентам туры за свой счет и взять доверенность, чтобы снизить репутационные потери. А уже с доверенностью быстро отправляться в страховую и в суд – подать исковое заявление на «Неву», получить на руки исполнительный лист и хотя бы оказаться в списке кредиторов».

Встреча показала, что столичные агентства ответственнее относятся к документам. Может, дело в строгих московских налоговых, может – в серьезности туристов, может, местные агентства уже переросли стадию «хаотичного рынка», но проблем с отсутствием договоров, платежных документов и иных бумаг меньше, чем у агентств Санкт-Петербурга, встреча с которыми прошла 25 июля. Кроме того, печальный опыт с

«Капиталом» и «Лантой» также научил многих быть внимательнее. И это правильно: полный пакет «легальных» документов может пригодиться в суде, если возникнут проблемы со страховой.

По мнению Георгия Мохова, ситуация вокруг «Невы» прояснится примерно через полгода, когда «Восхождение» соберет все заявления и подведет итоги: объявит цифры, обнародует сроки возвратов.

**Источник:** [ТурДом](#) , 28.07.14

**Автор:** Срапян Е.