

Как защитить туристов при банкротстве туроператоров, в каком направлении совершенствовать страховую составляющую туристической индустрии и что поможет повысить уровень ответственности туроператоров перед клиентами – эти и другие вопросы обсуждались сегодня за круглым столом с участием специалистов в области страхования туристических услуг в Санкт-Петербурге.

«Риски, которые возникают с клиентами туристических фирм, сродни ситуации с дольщиками строителей жилья: деньги оплачены, а услуги еще не оказаны», – полагает директор питерского филиала страховой компании «Северная казна» Валентин Афанасьев.

Участники встречи отмечали, что в настоящий момент основная дискуссия развернулась вокруг прав потребителей, ответственности туроператоров, страховых взносов и позиции страховых компаний, однако именно туроператор несет основные риски перед клиентами, авиакомпаниями и иностранными партнерами, сам оставаясь незащищенным по многим позициям.

«В настоящий момент туристический рынок застрахован менее чем на 10%, в таких условиях государство не может выполнять функции защиты потребителя. Следовательно, страховщики должны брать часть рисков на себя, саморегулируемые организации – брать на себя стабилизационный фонд, соответствующая государственная структура вести реестр, кроме того, необходимо проводить проверку бухгалтерской отчетности. А еще государство должно информировать о ситуации в странах, в которые выезжают россияне», – перечислила «обязанности» доцент кафедры страхования Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов Амира Кваранзия.

Участники дискуссии отметили, что при наличии только финансовой гарантии, без лицензирования, туризмом может заниматься любая компания, совершенно не заботясь о квалификации персонала. Между тем ранее для получения лицензии на ведение туристической деятельности требовалось наличие высшего образования у руководителей компании, обязательное присутствие в штате сотрудников с многолетним

опытом работы в сфере туризма и т.д.

По ходу разговора прозвучали претензии и в адрес законодателей. Закон о туристической деятельности устарел, медленно принимаются поправки, ряд статей законодательных актов противоречат друг другу... Само же государство не готово решать вопросы в случае резкого ухода туроператора с рынка (хотя пример «Ланта-тур» показал, что власть вполне способна мобилизоваться), диппредставительства за рубежом не имеют средств на случай форс-мажорных ситуаций и на оказание помощи попавшим в бедственное положение туристам.

Закрывая круглый стол, выступавшие констатировали, что без системного подхода всех участников туристического процесса обезопасить конечного потребителя практически невозможно. Сам же системный подход должен учитывать интересы и клиента, и туроператора, и туристического агента, и авиакомпаний, и страховой компании, и т.д.

Источник: РИА «Новости», 01.02.12

Автор: Хованов А.