Россиянам предложили выдавать сертификаты на путешествия



6 апреля 2020, 22:20
Фото: Артур Лебедев/РИА «Новости»
Текст: Ольга Самофалова

Российские туроператоры просят власти разрешить им возвращать туристам не деньги, а депозитные сертификаты. Авиаперевозчики де-факто уже так и делают. В сложившихся условиях туркомпании и авиалинии не могут вернуть всем клиентам их деньги. Но когда вся мировая туриндустрия парализована пандемией, сертификат становится способом гарантировать будущее путешествие.

Ассоциация туроператоров России (АТОР) направила письма премьеру Михаилу Мишустину и заместителю министра экономического развития Сергею Галкину, в которых просит заморозить выплаты туристам за аннулированные туры до 2022 года, подкрепив гарантии депозитными сертификатами.

«Фактически туристу будет предложен на этот срок депозитный сертификат, подтверждающий сохранение его средств у туроператора и возможность их использования в определенный период времени», – отмечают в АТОР.

Иными словами, турист вместо живых денег, которыми оплатил турпутевку, получает на руки сертификат на эту же сумму. Этот сертификат можно использовать на покупку путевки в другие сроки.

Туроператоры ссылаются на опыт зарубежных стран. В частности, в Германии туроператорам и авиакомпаниям разрешили отсрочить до 1 января 2022 года выплаты за аннулированные туры и авиабилеты, а правительство Франции установило 18-месячный срок, чтобы туроператоры смогли рассчитаться с клиентами, говорится на сайте Ассоциации туроператоров РФ.

Авиакомпании оказались в одной лодке с туроператорами. И российские перевозчики уже де-факто ввели выдачу сертификатов сроком на год вместо живых денег для тех, у кого рейсы были отменены или пассажир сам передумал лететь из-за режима самоизоляции или страха перед болезнью.

С одной стороны, туристические компании оказались в патовой ситуации не по своей вине. Туротрасль признана правительством пострадавшей из-за коронавируса, что вполне понятно. Убытки российских туроператоров уже исчисляются миллиардами рублей, а с учетом неполученных доходов будут исчисляться сотнями миллиардов рублей, говорят в АТОР.

> *Эта беда коснулась не только отечественного бизнеса, колоссальные убытки несет туризм по всему миру.*

Путешествовать нынче не модно, потому что опасно.

С другой стороны, клиенты туроператоров и авиакомпаний, согласившись на сертификат, тоже рискуют. Например, через два года деньги, замороженные на сертификате, из-за мирового кризиса могут обесцениться. Если сейчас на эти деньги можно было купить полноценную путевку, например, в Турцию, то позже этой суммы может оказаться недостаточно для покупки равноценной путевки или полета. Кроме того, через год или два этой авиакомпании или туроператора может уже не быть: компания просто обанкротится, так и не сумев пережить кризис из-за коронавируса.

Специфика авиационного бизнеса как раз в том, что перевозчики могут довольно долго работать при тяжелых финансовых показателях, прежде чем обанкротиться. Яркий пример банкротства – «Трансаэро», проблемы у которой начались еще в кризис 2008–2009 годов, но перевозчик еще несколько лет спокойно летал. И только осенью 2015 года компания объявила о банкротстве.

Тяжело сейчас не только авиакомпаниям и туроператорам, но и их клиентам, которые тоже работали в пострадавших сферах. Работники общепита, ресторанов, салонов красоты, фитнес-центров и т. д. оказались нынче в простое. И этим людям тоже нужны наличные средства, вложенные в отдых, сейчас, а не через два года.

С юридической точки зрения туристы могут требовать возврата реальных денег, уплаченных за аннулированный турпродукт или за авиабилет. Для этого, правда, в текущих условиях придется подать иск.

«Система сертификатов не основана на законодательных нормах, и если гражданин потребует возврата денег, то компания будет обязана это требование исполнить. При невозврате денег применяется стандартный претензионный, а затем исковой порядок. Это справедливо для случаев, когда тур или рейс отменен по инициативе компании», – отмечает партнер юридической компании BMS Law Firm Денис Фролов.

Если же клиент возвращает тур и билет до отмены рейса, то тут уже все зависит от тарифа и условий возврата, добавляет он. «Сейчас запрет полетов за рубеж бессрочный, поэтому есть риск, что деньги не будут возвращены. Поэтому если рейс назначен через довольно долгий срок, например летом, то торопиться с такими требованиями не стоит», – считает он.

Специалист по международному праву AVG Legal Кирилл Орехов считает, что на данном этапе все же не стоит пытаться вернуть деньги, а лучше довольствоваться сертификатом, а потом уже можно будет оспорить это, попытаться с официальной претензией вернуть денежные средства. «Важно понимать, что суды сейчас также работают в ограниченном режиме и зачастую подать документы для принудительного взыскания на сегодняшний день практически невозможно», – говорит Орехов.

Кроме того, сейчас авиакомпаниям и туроператорам нужно платить налоги и заработную плату сотрудникам. Если запрос на возврат средств будет носить массовый характер, то все это может ускорить перспективу банкротства компании, добавляет юрист.

При этом кредиторы обанкротившейся компании не всегда получают все свои долги.

Да и быстро вернуть деньги все равно не получится. Обанкротить туроператора или авиакомпанию в ближайшие шесть месяцев будет невозможно. Эти отрасли в числе защищенных: правительство ввело полугодовой мораторий на подачу исков о банкротстве и возмещении долгов к перевозчикам и туркомпаниям.

Генеральный директор туроператора «Дельфин» (туризм по России) Сергей Ромашкин проводит параллель с банками. «Банк принимает деньги у вкладчиков и инвестирует эти средства через выдачу долгосрочных кредитов в экономику. Деньги идут на строительство отеля, или покупку самолета, или развитие курорта. Что происходит с банком, если к нему приходят не 5%, а все 100% вкладчиков и просят вернуть вклады? Банк разоряется, так как не может в один миг изъять деньги из коммерческих проектов бизнеса», – говорит Ромашкин.

Туроператор выступает как банк, который принимает деньги клиентов и инвестирует их в покупку номеров отелей, авиабилетов, билетов в музеи и т. д. Государственные музеи, говорит Ромашкин, отдали деньги за мартовские билеты в бюджеты и вернуть их не могут. Ни одна авиакомпания ни копейки не вернула туроператорам, с отелями – та же ситуация.

«Когда авиакомпании говорят, что они не могут вернуть деньги туристам, то через запятую стоит говорить, что и туроператорам тоже. Мы держали у них гигантские объемы билетов. Наши выездные туроператоры потеряли сотни тысяч оплаченных билетов. Так как отношения между туроператорами и авиакомпаниями лежат не в области гражданского права, а в области арбитражного права, то там идет очень жесткая борьба, кто кому и сколько должен и когда может вернуть. Авиакомпании заняли тоже жесткую позицию, слово «форс-мажор» летает на этих переговорах», – рассказывает Сергей Ромашкин.

С отелями и гостиницами похожая ситуация. «Мы занимаемся внутренним туризмом, поэтому для нас актуальны крымские и краснодарские отели. Они сейчас закрылись, всех распустили по домам, даже в бухгалтерии нет никого. Мы даже начать диалог о возвратах денег не можем, переговоры вести не с кем», – рассказывает собеседник.

Гостиницы тоже уже вложили деньги за номера в инфраструктуру и продукты. Например, директор одного пансионата купил сахар, замороженное мясо и гречку

заранее, потому что летом эти продукты будут в два раза дороже. И теперь он может вернуть стоимость номеров туроператору скорее гречкой, чем наличкой.

«Мне позвонил директор сочинского санатория и говорит, что у него на счету минус 70 млн рублей. Он уже залез в кредит, но вернуть деньги туроператору все равно не может. Банк дал деньги только на текущую операционную деятельность – выплату зарплат, коммуналки, налогов и т. д.», – рассказывает туроператор.

В итоге

> *туристические компании, как и банки, не могут вернуть живые деньги на 100% своим клиентам, так как они инвестировали в их будущий отдых, в туристическую инфраструктуру.*

«У нас, как у банков, есть какой-то резерв средств на счетах, который позволяет рассчитаться, если одновременно придут, например, 10–15% туристов, но мы не можем держать стопроцентный резерв. Если бы нас накрыла эпидемия в августе, то, наверное, мы смогли бы мгновенно рассчитаться не с 15% клиентов, а уже с 60% туристов. Но остановка туризма по всему миру произошла не в самое удачное время. Основные туристы отдыхают все-таки летом, поэтому в марте – апреле наблюдается финансовый минимум», – объясняет Сергей Ромашкин.

Туристы, которые понимают, что вернуть деньги за один день туркомпания не в состоянии, соглашаются заморозить средства с возможностью использовать их на отдых в лучшее для этого время. Хотя инфляционные и другие риски никто не отменяет.

Смотрите ещё больше видео на YouTube-канале ВЗГЛЯД

Подпишитесь на ВЗГЛЯД в Яндекс-Новостях