

мест отельеры соглашаются крайне неохотно и в любом случае не сразу. Нет брони для конкретного человека, есть блок на несколько месяцев. Если номера не заполняются — это проблема туроператора», — замечает Георгий Мохов. Если с гостиницей не удастся договориться, стоимость проживания будет включена в расходы, которые оператор успел понести до начала поездки. Остаются деньги, потраченные на авиабилеты.

Вернуть стоимость авиаперелета или перенести рейс на более поздний срок в случае форс-мажора перевозчика обязывает Воздушный кодекс. Правило распространяется и на невозвратные билеты, и на чартерные рейсы. В апреле Федеральная антимонопольная служба направила предостережение в адрес 20 авиакомпаний, на долю которых приходится более 90% перевозок в России. Служба указывала на то, что компании не имеют права продавать билеты, которые нельзя сдать перед вылетом.

В случае форс-мажора проблемы чаще всего возникают с возвратом денег за перелет чартерным рейсом, замечают юристы. «Турфирмы не получают от авиакомпаний компенсации при отказе от билетов: компания выкупает блок мест за полгода до вылета, а полетят туристы на этих местах или нет — проблема туроператора», — поясняет Александр Байборodin.

При этом в Федеральных авиационных правилах сказано, что стоимость чартерных рейсов возвращается в соответствии с действующим законодательством, то есть в соответствии с Гражданским кодексом, определяющим стоимость неоказанных услуг, говорит Георгий Мохов: «Правда, если для

регулярных рейсов процедура четко прописана, то для чартерных перевозок правил попросту нет. В отсутствие нормативной базы юристам приходится в каждом случае заново определять последствия расторжения договора». Как правило, суды встают на сторону пассажиров, рассматривая чартер как обычный рейс, — в конце концов, это турфирма экономит за счет того, что покупает билеты оптом, клиента это волновать не должно.

С кем судиться, кстати, непонятно. «Законодательство не дает четкого ответа, кто должен вернуть деньги пассажиру — авиакомпания или туроператор. Поэтому они до последнего будут ссылаться на те нормы, которые им выгодны», — комментирует Александр Байборodin. — Турист будет давить на то, что деньги заплачены, а услуги не оказаны, просить расторгнуть договор, ссылаться на Воздушный кодекс. Туроператор будет указывать, что понес расходы по 781-й статье ГК, и говорить, что нормы Воздушного кодекса здесь неприменимы, так как договор заключался на продажу тура, а не билета. Авиакомпания будет говорить о том, что возвращать деньги должен туроператор, так как с ней лично турист договор не заключал». Каков будет итог такого суда, юристы предсказать не взялись.

Так что если туроператор предлагает заменить сорвавшуюся поездку аналогичной, видимо, стоит соглашаться. «Есть сложившаяся практика: если туристам письменно предлагалась адекватная замена или изменение сроков путешествия, суд, как правило, учитывает положение туристической компании и отказывает туристу в получении денежной компенсации», — рассказывает Георгий Мохов.

Компенсация или замена тура положена и в том случае, если в стране, куда направляется турист, есть угроза его жизни или здоровью. Но по Закону «Об основах туристической деятельности» такие обстоятельства должны подтверждаться решениями федеральных органов власти. «Это, например, МИД, МЧС, Роспотребнадзор. Доказывание часто вызывает сложности: бывает, что есть информация СМИ, но ведомства молчат — вырезки из прессы суд не будет рассматривать», — объясняет Георгий Мохов. Классический форс-мажор — это и беспорядки в Бангкоке. В компании Tez Tour сообщили, что поездки в столицу Таиланда приостановлены, туристов отправляют в аналогичные по цене туры на острова — никто, по словам представителей фирмы, не отказывается.

Майя Ломидзе из АТОР говорит, что почти все российские туристы, чьи поездки сорвались из-за вулкана, согласились на альтернативные маршруты или перенос сроков. Впрочем, добавляет она, этот форс-мажор вообще был отмечен меньшим, нежели обычно, числом конфликтов — туристы и продавцы услуг, впечатленные масштабами бедствия, старались идти друг другу навстречу.

«На то они и непредотвратимые обстоятельства: какими нормами их ни опиши, они все равно будут неожиданными, ситуация с обязательствами изменится так, что кто-то в любом случае понесет убытки», — считает Георгий Мохов. Важнее то, размышляет юрист, что в таких случаях регулярно дает сбой информационное обеспечение: в апреле ни одно российское ведомство не знало, где находятся граждане, с какой целью, в какой ситуации, нужна ли им помощь. ■



НОВАЯ ВЕРСИЯ СИСТЕМЫ ГАРАНТ ЭКСПЕРТ 2010

Посетите веб-сайт www.expert2010.garant.ru
и ознакомьтесь с новыми возможностями.

Оставьте свое мнение о системе.
Авторы десяти наиболее развернутых отзывов
получат ценные призы.

Закажите бесплатную презентацию уже сейчас
и получите специальные ценовые условия на установку.



Компания «Гарант Сервис Самара»
(846) 279 0 279 | www.gss.ru

ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ!