ОТПУСК БЕЗ ПРОБЛЕМ

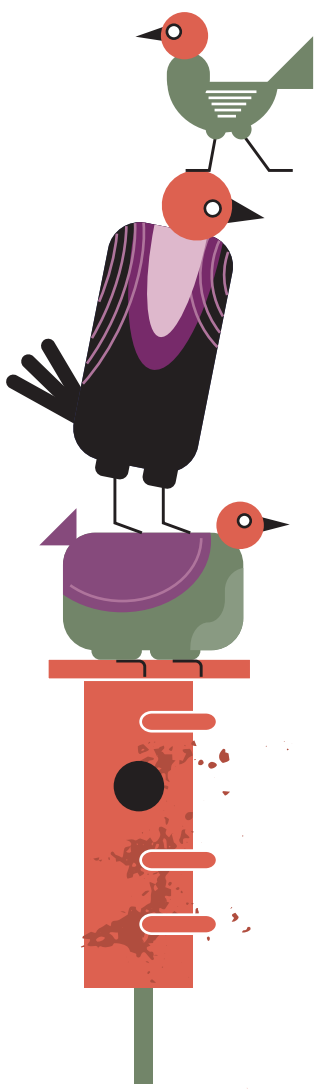
КАК ПОЛУЧИТЬ КОМПЕНСАЦИЮ ЗА ИСПОРЧЕННЫЙ ОТДЫХ

Отправляясь отдыхать, российские туристы могут столкнуться с целым букетом проблем. Овербукинг, задержка рейса, потеря багажа, ужасный номер в отеле — лишь некоторые из них. «Деньги» выяснили, как путешественникам действовать правильно в подобных ситуациях.

Сложности перелета

Путешественники нередко конфликтуют с перевозчиками. Старший менеджер «Туту.ру» Анна Лапина рассказывает, что больше всего негативных отзывов об авиакомпаниях связано с задержками рейсов, когда путешественники вынуждены несколько часов проводить в аэропорту. Много претензий, по словам эксперта, связано и со случаями, когда пассажиров не пускают на рейс в связи с опозданием, несмотря на то что самолет должен был вылететь позже. Деньги, по словам госпожи Лапиной, в этих ситуациях перевозчики обычно не возвращают.

В AirHelp считают, что во многих случаях путешественники просто не знают о своих правах. Со ссылкой на исследование YouGov специалисты компании утверждают, что в 2018 году получить денежные компенсации суммарно могли 9 млн пассажиров, пострадавших во время путешествий по Европе. При этом на практике единицы направляют претензии на получение выплат, а 87%, согласно данным опросов, просто не знают о такой возможности.



Специалисты AirHelp напоминают, что сейчас регламентом Евросоюза №261 защищены все пассажиры, перемещающиеся внутри Европы или путешествующие из России в страны ЕС авиакомпаниями, зарегистрированными в еврозоне. Получить до €600, по словам представителя AirHelp, путешественники могут, если их вылет был задержан более чем на три часа и отменен — вне зависимости о того, за сколько дней было сделано уведомление, или же в случае, если авиакомпания отказала в посадке на рейс пассажиру, который прибыл на посадку вовремя, имел при себе все необходимые документы и не допустил иных нарушений, которые могли бы помешать ему оказаться на рейсе. На аналогичный размер компенсации пассажир в Европе может претендовать и в случае овербукинга — ситуации, когда количество проданных билетов оказалось больше реального числа мест в самолете. В США, согласно оценкам AirHelp, такая ситуация может оказаться еще более выгодной для путешественников: в стране действует национальный закон, по которому пострадавший от овербукинга может требовать от перевозчика до $1,35 тыс. в качестве компенсации.

Кроме законодательства США и ЕС, столкнувшихся с проблемами пассажиров, по словам экспертов AirHelp, защищает еще и Монреальская конвенция. Этот документ ратифицировали более 130 стран, в числе которых и Россия. Согласно положениям конвенции, в случае возникновения расходов по причине задержки рейса пассажир может требовать от перевозчика выплаты до $6,3 тыс., а в случае проблем с багажом — до $1,5 тыс. Для подтверждения понесенных убытков потребуется представить чеки на оплату дополнительных вещей и услуг. При этом в случае возникновения проблем с багажом для жалоб отведен определенный срок: до 7 дней в случае порчи и до 21 дня при задержке прибытия, по истечении которых вещи будут считать утерянными (размер выплат рассчитывается отдельно).

На практике получить компенсацию не всегда просто. В AirHelp указывают, что многие авиакомпании даже в случае предъявления им претензий отказываются осуществлять выплаты. В этом случае юристы советуют обращаться в суд по месту вылета, прилета или по месту нахождения штаб-квартиры авиакомпании. Альтернативным вариантом может стать обращение в компанию, специализирующуюся на получении штрафов в обмен на существенную долю от отсуженной суммы.

Тысяча мелочей

По словам Анны Лапиной, чаще всего организованные путешественники бывают недовольны коррекцией времени вылета чартерных рейсов. «Порой вылет переносят с утра на вечер, и, как говорят туристы, тогда теряется день отдыха»,— объясняет она. Второй по популярности претензией госпожа Лапина называет овербукинг в гостиницах: такие прецеденты, как правило, случаются в высокий летний сезон — службы размещения, рассчитывая, что кто-либо из гостей откажется от поездки, намеренно продают большее число номеров. В этом случае, по словам эксперта, путешественникам предлагают заменить выбранный отель на другой. «Гости негодуют: замена многим кажется неравнозначной, тем более что перед отпуском каждый обычно внимательно выбирает отель, внимательно читая отзывы и оценивая местоположение»,— рассказывает госпожа Лапина.

Если сложности с размещением туристов происходят по вине туроператоров, им, как правило, предоставляется номер классом выше выбранного, рассказывает гендиректор туроператора «Дельфин» Сергей Ромашкин. Но, по его словам, сложности могут возникнуть и в ситуациях, когда гостю был предоставлен нужный номер, но по какой-то причине он не оправдал ожиданий. В этих случаях, по словам эксперта, оператор обычно пытается найти другой, более подходящий вариант. Проблему стороны стараются решить в неформальном порядке: «Вопрос компенсаций между оператором и отелем при необходимости обсуждается в спокойный период, например зимой»,— добавляет он.

Еще одной сложностью с размещением господин Ромашкин называет претензии к питанию: такие вещи обычно происходят, когда гости забывают указать особые требования, и, как и в случае с заменой номера,

С КЕМ У ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ НА ОТДЫХЕ

ПЕРСОНАЛ ОТЕЛЯ	8%
СОТРУДНИКИ АЭРОПОРТА ИЛИ ВОКЗАЛА	3%
ТАКСИСТЫ	4%
ДРУГИЕ ПОСТОЯЛЬЦЫ ОТЕЛЕЙ	5%
МЕСТНЫЕ ЖИТЕЛИ	5%
КОМПАНЬОНЫ ПО ПУТЕШЕСТВИЮ	20%
ПЕРСОНАЛ КАФЕ И БАРОВ	4%
ПРЕДСТАВИТЕЛИ ТУРФИРМ	5%
ПОЛИЦИЯ	2%
НЕ БЫВАЕТ КОНФЛИКТОВ	57%

Источник: данные опроса Ostrovok.ru (пользователи могли выбрать несколько вариантов ответа).

ТЕКСТ **Александра Мерцалова**
ФОТО **Reuters**