REUTERS

они решаются в индивидуальном порядке. «В некоторых случаях оператор считает, что выполнил свои обязательства перед туристом, но тот все равно остается недовольным. Тогда может помочь доставка фруктов в номер или бутылки местного вина»,— рассуждает эксперт.

Достаточно часто туристы остаются недовольны трансфером. В зависимости от направления этой услугой пользуются в 20–100% случаев, говорит Сергей Ромашкин. Причины могут быть разные: туристы опаздывают на групповые рейсы, не могут найти своего водителя, оказываются недовольны моделью транспорта и пр., перечисляет он. По словам гендиректора «Дельфина», обычно туроператор идет навстречу туристу и старается обеспечить подходящий трансфер, компенсировав потери.

Еще одна ключевая конфликтная точка — поздний отказ организованных путешественников от запланированной поездки. Согласно действующему законодательству, в этой ситуации туроператор вправе вернуть туристу деньги за вычетом фактически понесенных расходов, к которым могут относиться, например, невозвратные билеты перевозчиков, оплаченные экскурсии и штрафы со стороны отелей. Но некоторые операторы, отмечает господин Ромашкин, выставляют туристам требования даже в случае, если не понесли каких-то реальных потерь, просто потому, что это предусмотрено договором. «Если турист не согласен со штрафом, он может подать претензию к оператору, а затем, если будет не удовлетворен ответом,— обратиться в суд»,— советует он.

КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ ПУТЕШЕСТВЕННИКИ ИЩУТ В ОТЗЫВАХ ОБ ОТЕЛЯХ

УСЛУГА	МУЖЧИНЫ (%)	ЖЕНЩИНЫ (%)
КАЧЕСТВО ИНТЕРНЕТА И WI-FI	28	27
БЛИЗОСТЬ ОБЩЕСТВЕННОГО ТРАНСПОРТА	30	27
БЛИЗОСТЬ К ЦЕНТРУ, ОСНОВНЫМ ДОСТОПРИМЕЧАТЕЛЬНОСТЯМ	39	49
КАЧЕСТВО ПИТАНИЯ	42	43
БЕЗОПАСНОСТЬ	31	25
УРОВЕНЬ ШУМА	26	24
КАЧЕСТВО УБОРКИ	31	31
КАЧЕСТВО РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА	35	28
КАЧЕСТВО МЕБЕЛИ И ИНТЕРЬЕРА	27	24
ИНФРАСТРУКТУРА И РАЗВЛЕЧЕНИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ	23	24

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

Тонкости размещения

Значительно меньше конфликтов у туристов возникает с объектами размещения. Глава Ostrovok.ru Феликс Шпильман называет основной причиной жалоб на отели ситуации, в которых ожидания гостей не совпадают с реальной картиной. Один из наиболее частых раздражителей — неудовлетворительное состояние номера. Например, в комнате холодно или нет горячей воды, уборка происходит некачественно, за стеной — шумные соседи, или питание представляется ограниченным. Обычно в таких ситуациях, по словам эксперта, стороны стараются найти решение на месте. При наличии свободных номеров гостя могут переселить в более комфортный, а нарушающих общественный покой гостей иногда могут и вовсе выселить из отеля.

«Если при пропаже ценностей из сейфа компенсация возможна, то, если деньги пропали со стола в номере — установить виновных почти нереально»

Проблема, которой опасаются многие туристы,— кража личных вещей из отеля. Господин Шпильман объясняет, что при обнаружении пропажи вещей гостям нужно сразу сообщить администрации отеля и обратиться в полицию, которая проведет расследование инцидента. Гендиректор туроператора «Дельфин» Сергей Ромашкин подтверждает, что кражи относятся к зоне ответственности объектов размещения. Он рассказывает, что при заселении в гостиницу каждый турист заполняет регистрационную карту, в которой соглашается с правилами проживания в отеле, где обычно записано требование о хранении ценностей в сейфах. Эксперт объясняет, что при пропаже вещей в отеле обычно проводится служебное расследование: администрация устанавливает, кто был в номере, и допрашивает персонал. «Но доказать кражу обычно очень сложно: придется доказать сам факт наличия ценностей при заселении. И если при пропаже ценностей из сейфа компенсация возможна, то, к примеру, если деньги пропали со стола в номере — установить виновных почти нереально»,— сокрушается господин Ромашкин.

Меньше всего с претензиями путешественников сталкиваются тревел-агентства, занимающиеся бронированием авиабилетов и гостиниц. В OneTwoTrip называют единственной очевидной претензией от путешественников изменение цены, которое возникает при переходе с сайта агрегатора непосредственно на ресурс агента: это связано с обновлением стоимости и сохранением кэш-памяти поисковиков. Другие проблемы, по словам представителя компании, как правило, не связаны непосредственно с деятельностью агентов. Один из участников рынка пояснил «Деньгам», что часто сложности возникают с проведением двойных трансакций, когда стоимость авиабилетов списывается дважды — в пользу перевозчика и агента. В таких ситуациях, по его словам, вопрос решается с отменой трансакции через банк и службу поддержки. Недовольство путешественников вызывает и дополнительная комиссия, которую агенты получают за внесение изменений в авиабилеты, но решить эту проблему фактически невозможно — приобретая билеты, путешественники автоматически соглашаются с действующими правилами ●