



АЛЕКСАНДР ВЕДЕРНИКОВ

— Сейчас авиакомпании не возвращают деньги — вне зависимости от того, отменен ли рейс или он состоится, но вы им лететь не хотите. Клиенты обращаются к нам за возвратом. Также есть chargeback, когда туристы обращаются в банк с требованием вернуть деньги на основании того, что услуга не была оказана. По каждому случаю мы работаем с авиакомпаниями и стараемся вернуть средства. Ежедневно такие примеры у нас есть, и они не единичны. Мало кто из билетных агрегаторов проводит такую работу («Тинькофф Путешествия» одновременно работает и как агент, и как агрегатор), поскольку не обязан делать это. Многие агентства относятся к этому процессу формально после запрета авиакомпаний на возвраты. Сейчас мы видим ослабление напряженности и надеемся, что после возобновления полетов будет больше шансов вернуть деньги.

— Насколько в принципе высок риск того, что многие перевозчики объявят о невозможности исполнять обязательства?

— Массовых банкротств российских перевозчиков мы не ждем. Изначально мы готовились к худшему сценарию, но сейчас видим, что авиакомпании преодолели этот кризисный этап. Это произошло в том числе благодаря тому, что они вовремя перешли на ваучеры, несмотря на то что клиентам это очень неудобно. Думаю, в ближайшие шесть месяцев станет понятно, какие игроки справились с кризисом и смогут восстановиться. Есть ощущение, что мы

увидим банкротства зарубежных авиакомпаний, возможно, это будут не единичные случаи.

— Если перевозчик банкротится, как происходит возврат средств через агента?

— На нашем опыте уже обанкротились несколько зарубежных перевозчиков. В одном случае с рынка ушла французская Aigle Azur, объем продаж был небольшим, и мы сами за свой счет возвращали деньги клиентам. Но здесь есть большая проблема: нам никто ничего не вернул, а самостоятельно расплачиваться за каждого перевозчика мы не можем. В декабре о прекращении работы заявила турецкая Atlas Global, сейчас мы ведем с ними переговоры, наши клиенты до сих пор ждут возврата средств. Если банкротится иностранный перевозчик, к сожалению, гарантий возврата нет — централизованно такие ситуации никак не регулируются, обязательного страхования таких случаев тоже нет. На данный момент единственное решение — каждому конкретному клиенту подавать в суд на компанию, но обычно технически это достаточно сложно. Если речь идет о российском перевозчике, то агенты приостанавливают все возвраты после сообщения о невозможности исполнять обязательства. Вопрос, как именно они будут производиться, решается перевозчиком. Весь процесс возврата может длиться несколько месяцев, но после клиенты обычно все-таки получают деньги.

— Какие выводы вы сделали из текущей ситуации?

— Мы получили десятикратный рост обращений клиентов за возвратом, с которым с трудом справлялись. Нам пришлось установить приоритет для обращений с ближайшим вылетом. Решать все вопросы клиентов в течение нескольких часов, как раньше, в мирное время, уже не удавалось. Это был тяжелый период, когда нашим клиентам приходилось долго ждать. Какие-то случаи мы просто пропускали, не успевали обрабатывать, конечно, такие кейсы мы компенсировали за свой счет. Для нас этот кризис стал своего рода стресс-тестом. Безусловно, мы сделали выводы, оптимизировали процедуры внутри компании, чтобы больше не допускать таких просрочек, и будем готовы, если такой кризис вдруг повторится, например, из-за второй волны пандемии.

— Планируете внедрять дополнительные механизмы страхования?

— Такие механизмы, как страхование, обычно не работают в форс-мажорных обстоятельствах, когда нужно осуществить возврат 100% билетов. Сейчас у нас есть несколько вариантов, которые мы прорабатываем и предложим клиентам.

— Вы уже видите восстановление спроса?

— Да, продажи растут очень активно. Сейчас мы продаем уже 60% от докризисного объема, хотя не у всех на рынке этот процесс идет так быстро. Наши клиенты достаточно активно покупают — они понимают, что даже в кризисной ситуации мы их не бро-

саем и стараемся найти компромисс, который удовлетворяет клиента.

— Как сейчас можно купить билет с минимальным риском, приобретать страховку от невыета?

— Да, кроме нее авиакомпании активно предлагают тарифы, в рамках которых билеты можно возвращать или обменивать. Если раньше перевозчики старались продавать невозвратные билеты, то сейчас, стимулируя спрос, развивают возвратные.

— Когда вы ждете восстановления продаж на докризисный уровень?

— Все будет зависеть от того, когда окончательно откроют границы и вернется спрос на международный туризм. В нашем случае, думаю, говорить о полном восстановлении при отсутствии дополнительных негативных факторов можно будет к осени. Но, конечно, осенью будет не тот объем заказов, на который мы рассчитывали до наступления кризиса.

— Пока идет количественное восстановление?

— Конечно, я говорю про «кресла». Об обороте пока речи не идет: средний чек по России у нас составляет около 7 тыс. руб., а за границу — 18–20 тыс. руб. При этом туризм пока четко перераспределился в сторону внутреннего. Если раньше доля России в общих продажах составляла 60–70%, то сейчас — практически 100%. Кто-то уже планирует полеты за границу на новогодние праздники и следующий год, но внутренние направления стали безоговорочными лидерами ●