ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ……………………………………………………………………………………………..3

Глава I. Теоретические аспекты форс-мажорных обстоятельств……………………….…………..4

1.1 Определение форс-мажора в теории и практике…………………………………………………4

1.2 Виды рисков в туристском бизнесе ……………..………………………………………………..6

Глава II. Безопасность и страхование в туризме……………………………………………………10

2.1 Обеспечение безопасности в туризме на территории РФ………..…………………………….10

2.2 Общие вопросы страхования в сфере туризма………………………………………………….12

Глава III. Форс-мажорные обстоятельства в мировой практике……………….………………….17

3.1 Статистика стихийных бедствий………………….……………….…………………………….17

3.2 Рекомендации для туристов на случай форс-мажора…………………………………………..18

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……………………………………………………………………………………….24

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК……………………………………………………………….25

ПРИЛОЖЕНИЕ 1……………………………………………………………………………………..26

ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность темы.* В жизни зачастую случаются обстоятельства, перед лицом которых оказываются бесполезными подписанные договоры, протоколы о намерениях и годами наработанные связи. Аварии, пожары, катаклизмы природные и рукотворные - кто от них застрахован? Срываются сделки, поставки, командировки. Должен ли в таких ситуациях контрагент возмещать убытки? Как учитывать расходы?! Эти и другие вопросы могут встать перед любым предприятием. Бывают обстоятельства, которые невозможно изменить или остановить. Обстоятельства, которые освобождают от ответственности по договору. Есть разные термины для таких ситуаций, но самый распространенный - "форс-мажор". В последние годы туристский бизнес по всему миру набирает все большие обороты, и форс-мажорные обстоятельства в туризме встречаются достаточно часто. Для того чтобы форс-мажоры не принесли существенного ущерба туристским организациям и, собственно, туристам, необходимо понимать каким образом происходит взаимодействие в случаях чрезвычайных происшествий, какими правами и обязанностями обладают пользователи туристских услуг и организаторы туризма. Никто не знает, что на завтра готовит нам природа, чем обернется следующая туристская поездка, поэтому необходимо ориентироваться в вопросах форс-мажорных обстоятельств, знать, как нужно поступить в той или иной непредвиденной ситуации, чтобы быть морально подготовленными и экономически защищёнными.

*Объектом* данной работы является вся совокупность форс-мажорных обстоятельств.

*Предметом* работы являются чрезвычайные происшествия в сфере туризма.

*Цель* данной работы - разработать рекомендации к действиям туристов при возникновении форс-мажорных обстоятельств.

Для достижения данной цели необходимо выполнить следующие *задачи*:

1. Выявить сущность форс-мажорных обстоятельств;
2. Проанализировать возможности страхования туристов в Российской Федерации;
3. Разработать план действий для туриста на случай форс-мажора.

*Новизна исследования.* Наряду с анализом возможных форс-мажорных обстоятельств, в работе мы разработали определенный план действий при возникновении чрезвычайной ситуации для одной из сторон туристского договора: туриста, что, надеемся, окажется ценным, хоть и небольшим, вкладом в практическую часть сферы туризма.

*Практическая значимость.* Результаты нашей работы можно использовать в туристских фирмах: издавать памятки с планом действий в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (например, куда обратиться за возмещением физического и материального вреда, находясь в другой стране, и т.д.). Эти же сведения можно использовать в преподавании на факультетах туризма.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРС-МАЖОРНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ

* 1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ФОРС-МАЖОРА В ТЕОРИИ И ПРАКТИКЕ

Во всех договорах на туристское обслуживание присутствует так называемая форс-

мажорная оговорка. Как правило, туристская компания снимает с себя ответственность за выполнение обязательств по отдельным пунктам договора в случае наступления форс-мажора. Однако на практике в этот термин участники «туристского процесса» (туроператор, турагент, турист) вкладывают разный смысл, из-за чего возможны конфликты.

Итак, как форс-мажор трактуют юристы? «Правильное определение данного понятия имеет принципиальное значение. Форс-мажор - русская транслитерация французского «force majeure» (от лат. vis major), или «высшей силы», более известной как «непреодолимая сила».

Юридическое значение форс-мажора заключается в том, что он (как обстоятельство, за которое обязанная сторона не отвечает) является основанием для освобождения юридического или физического лица от ответственности за нарушение гражданско-правовых или иных обязательств, возложенных на него законом» [1].

В статье 401 ГК РФ под непреодолимой силой понимаются обстоятельства, характеризующиеся своей чрезвычайностью и непредотвратимостью при данных условиях [8].

В целом же форс-мажор можно охарактеризовать как «*чрезвычайную и непреодолимую в данных условиях силу (перечень обстоятельств, которые таковыми могут быть признаны, более чем неисчерпывающий), действие которой невозможно предотвратить и которая является обстоятельством, освобождающим от ответственности за неисполнение обязательства*».

Что может быть признано форс-мажором? В первую очередь юристы обычно называют чрезвычайные обстоятельства, неизвестные сторонам до подписания договора: война, стихийные бедствия (включая наводнения, пожары, эпидемии, заражение радиацией, землетрясения), массовые беспорядки, забастовки или какие-либо другие обстоятельства.

Как правило, после получения информации о наступлении любых форс-мажорных обстоятельств, задерживающих выполнение или иным образом мешающих выполнению договора, стороны обязаны письменно уведомить об этом друг друга. Стороны не несут ответственности за любой ущерб, убытки, претензии или иные расходы, которые могут возникнуть в результате форс-мажорных обстоятельств.

Освобождение от ответственности в силу форс-мажорных обстоятельств возможно как по закону, так и по договору [1].

Таким образом, для квалификации такого явления как обстоятельства непреодолимой силы необходимо, чтобы оно соответствовало определенным критериям:

- непреодолимый/непредотвратимый характер (основное безусловное требование), т.е. не в наших силах и не в силах существующей на данном этапе развития техники предотвратить такие обстоятельства, какие бы усилия при этом ни прилагались;

* + - препятствие должно быть "вне контроля" соответствующей стороны, носить чрезвычайный характер. Другими словами, обстоятельства непреодолимой силы поставлены в обязательную зависимость от объективных сил, воздействующих на характер взаимоотношений сторон в договоре;
  + - непредвиденность препятствия при заключении договора. В юридической литературе понятие непредвиденности не определено, в связи с чем прибегают к философско-логическому анализу указанного понятия. Ни одно событие мы не сможем назвать непредвиденным, ибо в общем виде абстрактно его предвидеть можно. Поэтому понятие непредвиденности с точки зрения права понимается как невозможность иметь конкретное знание о времени, месте, характере и особенностях будущего события.

В соответствии с существующей практикой, не признаются обстоятельствами непреодолимой силы неплатежеспособность лиц, срыв поставок партнерами энергоресурсов, сырья, материалов, покупных комплектующих изделий и т.п. как не относящихся к чрезвычайным и непредотвратимым [2].

Термин «форс-мажор» применительно к страхованию обычно используется для обозначения причин освобождения страховщика от выплаты страхового возмещения в тех случаях, когда эти причины не зависят от страховщика. Например, классические форс-мажорные причины в страховании приводит ст. 964 Гражданского кодекса РФ: воздействие ядерного взрыва, военные действия, маневры, народные волнения или забастовки и т. п. Если договором страхования не предусмотрено иное, любое из этих обстоятельств станет причиной отказа в выплате. Во внешнеторговых контрактах форс-мажор является одним из непременных договорных условий.

Одна из типичных формулировок форс-мажора: "При наступлении обстоятельств невозможности полного или частичного исполнения любой из сторон обязательств по настоящему контракту, а именно: пожара, стихийных бедствий, войны, военных операций любого характера, блокады, запрещения экспорта или импорта или других, не зависящих от сторон обстоятельств, срок исполнения отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства".

Международная Торговая Палата издала специальную публикацию "Оговорки о форс-мажоре и затруднениях" ("Force Majeure and Hardship"), в которой эти проблемы рассматриваются, в частности, для долгосрочных договоров. Предлагаемые в этом документе варианты урегулирования позволяют предусмотреть в договоре условия на случай любого непредвиденного обстоятельства [18].

А теперь о форс-мажоре из случаев практической жизни. Разрушительное цунами в Юго-Восточной Азии унесло тысячи жизней и причинило колоссальные убытки, в том числе и туристской отрасли. Также природный катаклизм обнажил проблемы «законного отдыха».

Если турфирма была не в состоянии предоставить заказанные услуги (например, вследствие разрушения отеля, нарушения транспортного сообщения), то она обязана уведомить туриста о невозможности исполнения обязательств.

Однако в случае наступления форс-мажора турфирма должна предложить туристу размещение на другом курорте, в другом отеле или просто отложить поездку, перезаключив договор. К примеру, в той ситуации можно было предложить поменять отель Пхукета на отели курорта Сиамского залива, которых не коснулось стихийное бедствие.

По закону, если туроператор подтверждает возможность оказания услуг, но турист отказывается от поездки вследствие каких-либо опасений или по иным мотивам, то договор расторгается в одностороннем порядке по инициативе туриста с возмещением фактических затрат туроператора.

Туроператор также не несет ответственности за сохранность багажа, ценностей и документов туриста в течение путешествия. За сохранность своего имущества отвечает либо сам турист, либо организация, которой это имущество было вверено для транспортировки или на хранение (авиакомпания, камера хранения, отель). Кроме того, за отказ или перенос трансфера полную ответственность перед туристом в соответствии с международными правилами перевозки несет перевозчик, а не турфирма.

Возникает вопрос, кто же все-таки будет нести материальную ответственность, если по неудачному стечению обстоятельств ваши вещи пропадут из-за стихийного бедствия? Ведь тут следует учитывать, что стихийные бедствия относятся к обстоятельствам непреодолимой силы, при наступлении которых, согласно Закону «О защите прав потребителей», стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств. Доказательством факта стихийного бедствия служит свидетельство о форс-мажорных обстоятельствах, которое выдает только Торгово-промышленная палата.

Однако не все так плохо, если ваше здоровье и имущество были застрахованы от данного случая. Так, статья 16 Закона «О туризме» предусматривает обязательное медицинское страхование туристов и страхование от несчастного случая. Причем турист может самостоятельно выбирать страховщика, но при этом он обязан заблаговременно уведомить турфирму о наличии полиса.

Хотя заметим, что порядок обязательного страхования, типовые договоры, размеры страховых сумм и максимальных страховых тарифов, согласно Закону «О страховании», утверждаются Кабинетом Министров и потому схожи у всех страховщиков, отличаются разве что страховые тарифы. Кроме того, можно воспользоваться добровольным страхованием и застраховать, например, утерю вещей во время поездки или покрытие затрат на аннулирование путевки [1].

1.2. ВИДЫ РИСКОВ В ТУРИСТСКОМ БИЗНЕСЕ

Неотъемлемой чертой любого предпринимательства, в том числе и туристского бизнеса, являются риски, которые различаются причинами возникновения, широтой действия и прочими показателями, но их объединяет одно – негативные последствия, которые наступают после их возникновения.

Понятие риска активно используется в ряде наук. Юридическая наука рассматривает риск в связи с его правомерностью. В теории катастроф данный термин применяется для описания аварий и стихийных бедствий. Научные исследования по анализу риска можно найти в литературе по психологии, медицине, философии. В каждой из этих наук изучение риска опирается на предмет исследования данной науки и, естественно, используются собственные подходы и методы. Такое разнообразие направлений исследования риска объясняется его многоаспектностью.

Рассматривая такой вид предпринимательства, как туристский бизнес, необходимо отметить, что он является одним из самых рискованных видов деятельности в сфере предоставления услуг, вследствие чего увеличивается число рисковых случаев, характерных лишь для этого вида деятельности.

Более подробный анализ рисков, присущих именно турбизнесу, требует их классификации. Речь идет о рисках, которым подвержены туристы, выступая в качестве потребителей туруслуг, и рисках, сопутствующих деятельности туркомпаний, предприятий размещения, развлечения и питания, являющихся производителями этих туруслуг.

Итак, во время путешествия туристы подвергаются большей опасности по различным причинам: незнакомое, а порой даже экзотическое место пребывания, незнание иностранного языка, различного рода катаклизмы. Эти и многие другие факторы составляют группу рисков для туристов. Попробуем их систематизировать.

1. По прибытии в отель одному из отдыхающих позвонили соседи по дому и сообщили, что его квартиру ограбили и вынесли все ценные вещи. Избежать происшедшего, естественно, было невозможно, поэтому мы можем выделить такой вид риска, как утрата имущества во время отсутствия [3, с. 31].

2. Отдыхающий отведал местное экзотическое блюдо из сырых морепродуктов, а через два месяца попал в больницу, но уже на родине – тропические хвори тем и коварны, что дремлют в организме месяцы, а то и годы.

3. Отдыхающему не повезло – он заразился желтой лихорадкой. Ему следовало до поездки уточнить информацию о санитарно-эпидемиологической ситуации на острове,– тогда бы он знал, как уберечь себя. Таким образом, перед нами предстает следующий вид риска – угроза здоровью во время путешествия и после него.

4. Путешественник стремился в поездку, и вдруг тяжело заболела жена. Расходы на лечение, нервотрепка, и, конечно, забыл вовремя предупредить турфирму, а когда вспомнил, было уже поздно: большую часть денег, внесенных за поездку, ему не вернули, и он не только не насладился поездкой, но и понес финансовый урон. Следовательно, турист подвержен такому виду риска, как невозможность совершить поездку.

5. С отдыхающим беда случилась в аэропорту. По прибытии он обнаружил, что его вещи улетели в неизвестном направлении.

6. Проезжающий мимо мотоциклист сорвал с плеча отдыхающего сумку с документами и деньгами. Оба путешественника попали в одинаковую ситуацию – понесли финансовые убытки.

7. Отдыхающий почти неделю провел без происшествий. Но однажды он устроился у водопада, как оказалось потом, в частном владении. Приехала полиция, посадила его в машину, отвезла в участок для выяснения обстоятельств, которые выясняет и по сей день. Мало того, что он вовремя не вернулся домой, но и получил серьезный стресс. В данной ситуации можно выделить два вида рисков: сильное эмоциональное потрясение, которое тоже является угрозой здоровью, и несение финансовых потерь, так как ему будет необходимо нанять адвоката, выплатить штраф и пр. [3, с. 32].

Вышеуказанные примеры подтверждают то, что путешествие не всегда является безопасным, как это может показаться на первый взгляд. Люди, находящиеся вне дома, всегда подвержены различного рода угрозам: угрозе жизни и здоровья, угрозе утраты имущества, задержки транспорта. Туристы также рискуют оказаться пленниками гостиничного номера в связи с ухудшением погодных условий. Кстати говоря, с гостиницами у путешественников часто связаны плохие воспоминания из-за непредоставления совсем или недостаточным предоставлением услуг.

Непредоставление совсем или частичное предоставление касается также и прочих услуг туризма, например, экскурсий, перевозки людей и пр. [4, с. 141].

Все вышеперечисленные ситуации – это далеко не полный список рисковых ситуаций, сопровождающих туристов во время путешествия. Основная специфика рисков, с которыми сталкиваются именно путешественники, заключается в том, что их очень трудно классифицировать по каким-либо определенным критериям, так как большинство рисковых случаев очень похожи друг на друга, но чем-то различаются. Более того, зачастую одна рисковая ситуация вытекает из другой, как, например, утрата имущества ведет к стрессовому состоянию, которое, в свою очередь, вредит здоровью. Тем не менее предлагаем классифицировать «туристские» риски следующим образом.

По характеру наступивших последствий:

- очень тяжелые (смерть во время поездки, тяжелые увечья);

- тяжелые (значительные материальные потери, различного рода заболевания, дающие осложнения);

- средней тяжести (материальные потери, кратковременные заболевания);

- незначительные (несущественные финансовые потери, легкие недомогания, неприятные впечатления, не влекущие за собой психологических нагрузок).

По продолжительности действия наступивших последствий:

- долгосрочные (длительное лечение, восстановление украденных документов);

- краткосрочные (неприятные ситуации, воспоминания о которых длятся незначительное время).

Таким образом, мы рассмотрели те виды рисков, которым могут быть подвержены туристы во время путешествия и после него. И если туристы рискуют попасть в различного рода ситуации, то турфирмы, предприятия питания, размещения и развлечения склонны к различным видам финансовых рисков.

Под финансовым понимается риск, возникающий при осуществлении финансового предпринимательства или финансовых сделок, исходя из того, что в финансовом предпринимательстве в роли товара выступают валюта, ценные бумаги либо денежные средства [5, с. 71].

В экономической литературе описаны различные подходы к классификации финансовых рисков. В данной работе мы рассмотрим ряд классификаций, предложенных российскими экономистами.

А. Н. Бердникова считает, что в целом финансовый риск как меру экономической и социальной неопределенности можно классифицировать по следующему принципу:

- по степени риска - допустимый риск, когда теряется часть дохода, прибыли; критический риск - при котором полностью утрачиваются доходы и возникает необходимость возмещать затраты; катастрофический риск - полная потеря имущества;

- по объектам - риск предпринимателя, предприятия, т. е. физических и юридических лиц;

- по виду деятельности - риск производственной, посреднической, торговой, транспортной, страховой и иной деятельности;

- по экономическому содержанию - чистый риск как объективная возможность получения убытков (нулевого результата) и спекулятивный риск как субъективная возможность получения положительного или отрицательного результата определенной деятельности;

- по характеру - операционный, инфляционный, кредитный, процентный, общеэкономический, страновой, региональный, отраслевой, инвестиционный и др. [6, с. 44].

Рассматривая различные категории рисков, характерных для туристской сферы, нельзя не упомянуть о форс-мажорных обстоятельствах или обстоятельствах непреодолимой силы, которые отличаются от остальных видов рисков более серьезными и глобальными последствиями.

В ст. 79 Конвенции ООН о договорах международной купли-продажи товаров 1980 обстоятельств непреодолимой силы поставлены в обязательную зависимость от объективных сил, воздействующих на характер взаимоотношения сторон в договоре. В частности, согласно этой норме сторона не несет ответственности за неисполнение любого из своих обязательств, если докажет, что оно было вызвано препятствием вне ее контроля.

Таким образом, из данного определения усматривается, что основным определяющим критерием освобождения от ответственности является установление препятствия к совершению обязательств [9, с. 32].

В теории гражданского права указанные выше препятствия подразделяются на:

1. природные явления, характеризующиеся стихийным характером, – пожары, землетрясения, наводнения, которые нанесли огромный ущерб туриндустрии Чехии. Если в 2001 г. эту страну посетили 5,2 млн. иностранных туристов, то в 2002 г. эта цифра снизилась на 0,7–1,0 млн. человек. Сразу после разлива рек объем туристских прибытий упал на треть.

Стихийные бедствия в 2002 году вообще изрядно потрепали Европу. Весьма ощутимый ущерб они нанесли Испании. Снегопады и проливные дожди в Каталонии и на Балеарах в начале лета, страшная жара и лесные пожары в сентябре в Андалусии, на юге страны – все это немедленно отразилось на статистике туристских прибытий [10];

1. экстремальные ситуации общественной жизни: военные действия, забастовки, массовые заболевания (эпидемии).

Так, эпидемия атипичной пневмонии самым прямым образом ударила по доходам туристских фирм на востоке России, от Новосибирска до Владивостока. Спрос на Китай упал и в других регионах Сибири [11];

Атипичная пневмония оказала на мировую туристскую отрасль гораздо большее воздействие, чем война в Ираке. 2003 г. оказывается абсолютно провальным для туристского бизнеса Юго-Восточной Азии, который уже несколько лет является одной из наиболее процветающих отраслей экономики региона [12];

Помимо эпидемий, огромный ущерб мировому туристскому бизнесу наносит терроризм. И наиболее серьезный удар был нанесен террористическими актами в США в сентябре 2001 г. В докладе ВТО отмечалось, что за этот период число путешествующих в целом по миру сократилось до 689 млн. человек [13];

Огромный ущерб индустрии туризма терроризм нанес в ближневосточном регионе, в первую очередь Израилю. В 2002 г. объем иностранных туристских прибытий снизился в Иерусалиме на 90%, в Эйлате – на 70%;

1. запретительные акты государства: объявление карантина, ограничение перевозок на определенных направлениях, запрет торговых операций с отдельными странами вследствие применения международных санкций [9, с. 33].

Таким образом, туристский бизнес, как и любой вид предпринимательства, содержит в себе огромное количество явных и скрытых угроз, одинаково опасных как для туристов, так и для производителей и реализаторов туруслуг – туркомпаний, гостиниц, ресторанов, казино, авиакомпаний и других предприятий индустрии отдыха и развлечения.

ВЫВОДЫ

Исходя из изложенного в данной главе, мы можем сделать следующие выводы:

- Форс-мажором называется чрезвычайная и непреодолимая в данных условиях сила, действие которой невозможно предотвратить и которая является обстоятельством, освобождающим от ответственности за неисполнение обязательства. Освобождение от ответственности в силу непредвиденных обстоятельств возможно как по закону, так и по договору. Чтобы экономически защитить себя в таких ситуациях, необходимо руководствоваться законами, регулирующими отношения и обязанности сторон в случае форс-мажора;

- Все риски в туризме объединяют негативные последствия, наступающие после их возникновения. Основная специфика рисков, с которыми сталкиваются путешественники, заключается в том, что их очень трудно классифицировать по каким-либо определенным критериям, так как большинство рисковых случаев очень похожи друг на друга. Однако классификация существует, и форс-мажорные обстоятельства можно рассматривать как вид «туристского» риска, последствия которого неблагоприятны как для туриста, так и для турфирмы.

ГЛАВА II. БЕЗОПАСНОСТЬ И СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ

2.1. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ НА ТЕРРИТОРИИ РФ

Безопасность туризма – личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей среде.

В России среди документов по туристской деятельности выделяют 3 группы требований, которые все обязаны соблюдать:

1. требование по охране жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества;
2. требование по охране окружающей среды, жизни и здоровья животных и растений;
3. требования, которые направлены на предотвращение обмана потребителей (требование качества).

Все документы по безопасности в туризме классифицируются по нескольким признакам:

1. по предмету регулирования:

- документы, в которых прямо говорится о безопасности в туризме;

- документы по безопасности, которые могут быть применены к туризму в том числе (например, Конституция Российской Федерации);

2) по территории действия:

- национальные документы по безопасности в туризме в пределах одной страны;

- региональные документы по безопасности в туризме (например, документы Совета по туризму стран СНГ);

- международные документы по безопасности в туризме (например, документы Всемирной Туристской Организации);

3) по предмету ведения:

- федеральные документы;

- документы субъектов федерации (например, по Омской области);

1. по объектам безопасности:

- документы по безопасности отдельного человека (например, Федеральный Закон «О праве граждан РФ на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах территории РФ»);

- документы по безопасности общества (например, закон «Об объектах культурного наследия, памятников истории и культуры народов РФ»);

- документы по безопасности государства (например, документы о временном запрете выезжать отдельным гражданам за пределы страны);

- комплексные документы по безопасности (например, закон РФ «О безопасности»);

1. по юридической силе:

- законы по безопасности в туризме;

- подзаконные акты по безопасности в туризме (постановления правительства, министерств и т.д.).

В туристской отрасли изданы документы, в которых изложены вопросы по безопасности в туризме:

1. Федеральный закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации. В этом законе выделены обязанности отдельных организаций по обеспечению безопасности в туризме:
2. средства массовой информации обязаны безвозмездно предоставлять государственным органам публиковать информацию об угрозе безопасности туристов;
3. обязанности органов государственной власти (МЧС, Федеральное агентство по туризму, Министерство иностранных дел):

- информировать туристов и турфирмы об угрозах безопасности туристов в этом регионе;

- принимать меры по защите интересов туристов за рубежом;

- оказывать необходимую помощь туристам, которые терпят бедствие в стране или за её пределами (обязанность МЧС);

1. обязанности туристов:

- уважать культуру и традиции страны временного пребывания;

- сохранять окружающую среду в стране пребывания;

- соблюдать правила личной безопасности;

- проходить профилактику, чтобы не подвергнуться риску инфекционных заболеваний;

- соблюдать правила въезда в страну и во время проезда через неё;

1. обязанности туристских организаций:

- предоставлять туристам информацию о правилах въезда в страну, пребывания в ней и информацию об обычаях и традициях;

- незамедлительно информировать государственные органы, если возникла чрезвычайная ситуация или туристы не вернулись;

- создавать условия для личной безопасности туристов и их имущества.

1. Постановление правительства РФ от 24 января 1998г. «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов». Согласно этому документу каждый субъект РФ по согласованию с МЧС должен создать специальные силы в постоянной готовности, которые можно будет применить, если туристы попадают в беду именно в этой области.
2. Постановление государственной думы федерального собрания РФ от 15 января 2005г. «О мерах по защите прав и законных интересов российских граждан за пределами территории РФ в условиях чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера». Это постановление было издано в связи с трагедией в Юго-Восточной Азии в конце 2004 года. В документе говорилось, что события в Азии выявило ряд проблем по обеспечению безопасности туристов:
3. недостаточный уровень взаимодействия между туристскими организациями и российскими представительствами за рубежом (российские представительства не знали точного числа туристов за рубежом);
4. нарушение в турфирмах информирования об опасности;
5. недостаточная социальная ответственность отдельных туристских организаций.

Были сформулированы предложения:

- за счет государственных средств создать специальный фонд помощи туристам в чрезвычайных ситуациях;

- обязать каждую турфирму предоставлять туристам бумагу, в которой указаны адреса и телефоны всех представительств России в стране их пребывания, указано как себя вести в чрезвычайных ситуациях;

- создать банк данных российских туристов, которые выезжают за рубеж (сведения предоставляются турфирмами).

На международном уровне (в частности в рамках Всемирной Туристской Организации) был принят ряд документов по обеспечению безопасности в туризме (Хартия туризма, Кодекс туриста и др.). Обращено внимание на несколько сторон безопасности в туризме:

1. Государственными мерами рекомендовано упрощать туристские формальности, но это не должно вести к понижению уровня безопасности туристов;
2. Страны мира должны сформировать целостную политику в области безопасности туризма, а не ограничиваться отдельными мерами;
3. Страны мира должны дать возможность иностранным туристам защищать свои права без каких-либо условий (например, внесение залога);
4. Государства мира должны выработать четкую позицию по отношению к террористам;
5. Государства мира и туристы имеют по отношению друг к другу взаимные права и обязанности (турист требует особое внимание, так как он находится в другой стране, но и он должен соблюдать определенные правила поведения в стране пребывания) [7].

2.2. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ СТРАХОВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Оплата медицинской помощи туристу за границей осуществляется согласно условиям, предусмотренным полисом медицинского страхования, поэтому до отъезда следует обязательно застраховаться и внимательнейшим образом уяснить все детали медицинской и прочей страховки. Желательно смоделировать страховой случай, мысленно представив возможные происшествия (внезапная болезнь, травма, пищевое отравление и т.д.). Какими именно и в каком порядке должны быть дальнейшие действия туриста: куда и кому звонить, на каком языке разговаривать, и что именно сказать; будет ли требоваться предварительная оплата диагноза и первой неотложной помощи, какова сумма страхового покрытия и будет ли ее достаточно во всех возможных случаях, включая самые тяжелые? Какую еще страховку турист может получить, помимо личной медицинской? Имеется возможность страхования иных рисков, связанных с совершением путешествия, а именно: в случае утраты документов, отставания от группы, плохой погоды и многое другое, что сейчас предлагают солидные страховые компании, причем затраты на такую многопрофильную комплексную страховку редко превышают 40-50 долл. США с человека за неделю поездки.

По существующим правилам многие государства не выдают туристских виз, если у туриста отсутствует медицинская страховка. Но ряд стран пока этого не требует, прежде всего потому, что не могут в полной мере обеспечить гарантируемой квалифицированной медицинской помощью в любом месте и в любое время.

Следует помнить, что в случае, если у туриста отсутствует требуемый в посещаемой стране полис медицинского страхования, все расходы за оказание медицинской помощи он будет оплачивать сам.

С учетом быстрого развития выездного туризма и расширения географии поездок, включения в туры стран, не только бывшего социалистического лагеря, все сильнее ощущается спрос на страховое покрытие медицинских и иных непредвиденных расходов российских туристов.

Причем в туристской поездке будет значительно меньше проблем, если и багаж туриста и перевозимое им имущество будут застрахованы от краж, грабежей, халатности обслуживающего персонала. Подобный страховой полис начинает действовать с момента приема багажа в аэропорту вылета и обеспечивает страховую защиту на протяжении всего срока пребывания за границей. Размер страховой ставки (страхового взноса) устанавливается в зависимости от страховой суммы, возраста, профессии, страны выезда и других факторов, влияющих на степень риска.

К страхованию туриста и его имущества, включая страхование жизни и здоровья, медицинских расходов при несчастных случаях, в случае утраты имущества, задержки транспорта, плохой погоды, ненадлежащего предоставления туристских услуг, может также относиться страхование от "невыезда", потери документов, багажа и т.д.

Страхование медицинских расходов, как правило, предусматривает расходы на размещение в больнице, амбулаторное или стационарное лечение, покупку лекарств, диагностические исследования, а также в случае летального исхода - доставку тела на родину или его захоронение за границей.

Кроме того, применяются следующие виды страхования:

- страхование финансового риска турфирм, включая страхование имущества, транспорта, и их ответственности по искам туристов, их родственников, особенно в случае смерти туриста и необходимости доставки его тела на родину;

- страхование туристов в зарубежных поездках, в случае потери документов, отставания от группы и т.д.;

- при поездках на горнолыжные курорты, например в Альпы, - страхование от отсутствия снега, его невыпадения, причем компенсация выплачивается даже в случае, если турист был вынужден переехать на другой альпийский курорт. Например, в сезоне 1998-1999 гг. возникла прямо противоположная проблема - избыток снега, что до этого в страховом договоре не оговаривалось.

Страховые компании с 2000 г. стали предлагать страхование туроператорской и турагентской ответственности или гражданской ответственности туроператоров и турагентов. Но такие виды страхования пока мало популярны из-за несовершенства законодательной базы, нестабильной ситуации в туризме, а также взаимного недоверия страховщиков и турфирм.

В 1999-2000 гг. к видам страхования было отнесено страхование расходов, связанных с невозможностью совершить турпоездку. При этом покрываются реально понесенные туристом расходы, связанные с невозможностью выезда в оплаченную поездку, если это обусловлено следующими причинами:

- смерть, внезапное расстройство здоровья туриста, его супруги или других близких родственников;

- повреждение имущества от пожара и других бедствий;

- судебное разбирательство, в котором турист принимает участие по решению суда;

- отказ в получении визы в иностранном посольстве;

- форс-мажор (стихийные бедствия, эпидемии, карантин, плохие метеоусловия).

Необходимо отметить, что по мнению ряда ведущих страховых компаний России, названный вид страхования не находит большого спроса, несмотря на то, что он весьма популярен во всем мире. Турфирмы ориентируются на те виды страхования, которые могут защитить их самих от чрезмерных претензий туристов, с одной стороны, и от финансовых рисков - с другой. В большей мере, чем раньше, стало популярно страхование, связанное с чартерными перевозками, приобретением билетов по льготным авиатарифам. На сегодняшний день нет никакого движения вперед относительно страхования ответственности туроператоров.

Статистика по страхованию в сфере туризма:

"Росстрах" подвел итоги деятельности по выплате страховых возмещений для граждан, выезжавших за рубеж в 1998-2000 гг.: максимальное количество случаев (38%) пришлось на простудные заболевания, почти половина из них - на самый теплый месяц - август; травмы различной степени тяжести составили 18%, желудочно-кишечные заболевания- 12% (см. приложение). Услуги по оказанию медицинской помощи по страховым случаям, связанным с желудочно-кишечными заболеваниями, оказались самыми дорогостоящими - в среднем 795 долл. США в каждом случае. Сезонная динамика страховых случаев определяется спецификой туризма, 58% из них приходится на июль и август. Сумма произведенных по ним выплат превышает 70% общегодовой. У страховщиков спокойными месяцами считаются зимние (4% общей сумы выплат) и весенние (7,5%).

Вместе с тем основной проблемой становится не получение возмещения, а элементарное незнание туристами порядка действий при наступлении страхового случая. Одна треть из них действовала, не соблюдая указанных в страховом полисе рекомендаций, и на практике это приводило к тому, что лечение переломов и даже простудных заболеваний им пришлось оплачивать за свой счет. Одной из основных проблем простудных заболеваний является несоблюдение туристами общих правил поведения в кондиционированных помещениях. Многие из них, придя с жары, усаживаются под холодную струю воздуха, пребывание под которой даже незначительное время приводит к простуде.

Во многих странах мира обязательным является страхование гражданской ответственности водителей и владельцев автотранспортных средств. В ЕС, а с 1998 г. и в России, автотуристам необходимо получить такую страховку в виде "зеленой карты", причем размер страховой выплаты зависит от класса автомобиля и продолжительности поездки.

В любой поездке насущной потребностью становится необходимость иметь международный страховой полис, на основании которого можно было бы получить за рубежом качественные услуги, а также произвести их оплату в любой стране мира. В таком варианте услуги по лечению предоставляются по договору между страховой компанией и международной сервисной службой "Ассистанс". Например, имеющим международный страховой полис на весь период пребывания за границей без дополнительной оплаты могут быть предоставлены:

- необходимая экстренная медицинская помощь;

- оплата расходов как на амбулаторное, так и стационарное лечение;

- экстренная стоматологическая помощь;

- услуги по медицинской транспортировке всеми видами транспорта;

- доставка родственников к месту происшествия и обратно;

- квалифицированная юридическая помощь и защита.

В зависимости от срока пребывания за границей и страны выезда туриста страховка будет стоить в пределах 6-40 долл. США.

Следует подчеркнуть, что в страховании туристов и путешественников никакой "добровольности" быть не может, так как здесь от самого туриста практически ничего не зависит и полагаться на "авось" не приходится. Поэтому многие страны идут по пути введения обязательного страхования: при подаче документов на визу требуется предъявить и страховой полис на поездку, иначе виза не будет выдана.

В соответствии с Федеральным законом "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" оплата медицинской помощи туристу за границей осуществляется согласно условиям, предусмотренным полисом медицинского страхования. В случае, если отсутствуют страховые документы, расходы по оказанию медицинской помощи за пределами территории РФ несет сам гражданин [14].

Существенные изменения в данный порядок были внесены Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в ст. 17 которого указывается: "Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания" [15]. Предполагалось, что это положит конец так называемому "компенсационному страхованию", когда туристам возмещали понесенные ими расходы за лечение лишь по возвращении на родину после написания заявления с приложением массы медицинский справок и счетов. При "компенсационном страховании" турист в поездке должен был иметь при себе значительную сумму в валюте, но практика показала, что в 99% тяжелых случаев денег на экстренное лечение все равно не хватало.

Но вопрос о франшизе - сумме, в пределах которой турист оплачивает медицинскую помощь самостоятельно в стране пребывания, остается пока не решенным, поскольку в Законе РФ "О страховании" было предусмотрено право включать франшизу в услуги по медицинскому страхованию. Минимальная сумма страхового возмещения составляет 300 долл. США, максимальная зависит от желания клиента.

Исходя из международной практики, как правило, не подлежат возмещению расходы, понесенные застрахованным туристом, если страховой случай (например, нанесение телесных повреждений) произошел из-за противоправных действий застрахованного или в результате участия туриста в восстаниях, народных волнениях, бунтах, военных действиях, а также будучи в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или при попытке самоубийства. Ни одна страховая компания не оплатит расходов на лечение хронических, психических, венерических заболеваний. Как правило, не будет компенсироваться моральный ущерб, понесенный из-за невозможности по причине болезни участвовать в экскурсиях и других мероприятиях туристской программы. Плата за страхование (страховой взнос) зависит от посещаемой страны, маршрута, продолжительности поездки, суммы страхового покрытия. Возраст также имеет значение, так как чаще всего фирмы отказываются страховать лиц старше 70-75 лет и детей до 3 лет. Некоторые страховые компании стали использовать пластиковые карты, обеспечивающие страхование медицинских расходов при выезде за границу на непродолжительные сроки. Учитывая, что проблема обязательного медицинского страхования для России новая и достаточно сложная, турфирмам и туристам имеет смысл в каждом конкретном случае перед той или иной заграничной поездкой получить консультации и разъяснения в страховых компаниях.

Отсутствует широкая практика страхования ответственности турфирм, застраховаться пока можно лишь от ошибки отдельного работника, если по его вине произошел тот или иной инцидент.

Договорные отношения вообще не подлежат страхованию. К страхованию "невозможности совершить поездку" могут относиться случаи по "не вылету туристов" из-за задержки рейсов, перенесения их сроков, а также случаи, связанные с отказом выдачи туристских виз, в связи с болезнью туриста, гибели его имущества и прочее.

В ряде стран созданы Фонды страхования профессиональной ответственности туроператора:

- в Швейцарии, Чехии, Германии по поручению правительства такие фонды формируют общественные объединения и ассоциации;

- в Великобритании Ассоциация британских туристических агентств (АВТА) принимает в состав своих членов только фирмы с хорошей репутацией, причем членство в АВТА является своеобразной гарантией надежности фирмы. Вступающая компания должна предоставить банковскую гарантию в размере 50 тыс. ф. ст. (80 тыс. долл. США), после чего дополнительно внести определенную сумму наличными, как правило, от 0,5 до 1% годового оборота фирмы. Ежеквартально АВТА проверяет баланс фирмы, при появлении дефицита оперативного капитала требования к ней повышаются, она должна внести дополнительный взнос. Принцип действий членов АВТА в работе со своими клиентами прост: "Ваши деньги гарантированы АВТА".

Нужно также смелее заявлять о необходимости страхования ответственности авиакомпаний перед турфирмами.

По существующей практике ни один банк, ни какой-либо другой финансовый институт не дадут финансовых гарантий, если турфирма не предоставит залог на соответствующую сумму в виде имущества, оборотных средств или основного капитала.

Учитывая немалую степень риска (ответственность не только за турфирму, но и за всю цепочку ее партнеров, включая гостиницу, перевозчика и прочее) большинство страховых компаний не намерены давать такие гарантии даже крупным и известным турфирмам.

Получение виз во многие страны Европы требует наличия страхового полиса, действительного на весь срок поездки. Полис должен быть выдан "надежной и платежеспособной компанией". Страховая сумма не может составлять менее 30 тыс. долл. США. Если семья путешествует вместе, то застрахованы должны быть все ее члены. В страховой договор следует включать возмещение расходов, связанных с внезапным заболеванием, транспортировкой внутри посещаемой страны и возвращением на родину. Данный страховой порядок с 1999 г. ввела Финляндия [14].

ВЫВОДЫ

Исходя из рассмотренного нами в данной главе, мы можем сделать следующие выводы:

- Безопасность туризма включает в себя личную безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей среде. Безопасность туризма в РФ обеспечивается такими документами, как закон РФ «О безопасности», Федеральный Закон «О праве граждан РФ на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах территории РФ», закон «Об объектах культурного наследия, памятников истории и культуры народов РФ» и т.д.;

- Страхование - важнейший элемент экономических отношений и эффективный способ возмещения ущерба. Непредвиденность обстоятельств, которые могут произойти в туристской поездке, доказывает необходимость использования страховой поддержки. В большинстве случаев страховка не покрывает расходы, вызванные форс-мажорными обстоятельствами, но компенсируют ущерб или нет во многом зависит от действий самого туриста, поэтому важно знать о своих правах и заранее оговаривать со страховщиком или турфирмой все нюансы.

ГЛАВА III. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА В МИРОВОЙ ПРАКТИКЕ

3.1. СТАТИСТИКА СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ

Cила природных и техногенных катастроф, происходящих в Европе, ежегодно возрастает - начиная с 1970 года, компенсации, выплачиваемые страховыми компаниями, ежегодно увеличиваются на 12%. Но впереди Европу ждет самая разрушительная беда - по данным британских ученых, в ближайшие 100 лет в Средиземном море произойдет сильнейшее землетрясение, которое сметет с лица земли всю приморскую цивилизацию, колыбель европейской культуры.

Причиной катастрофы станет один из разломов земной коры в Средиземном море. Исследователи из Кембриджа восстановили картину древней катастрофы 365 года нашей эры, разрушившей великую Александрию. И в ходе работ ученые пришли к выводу, что раз в 800 лет в юго-западной части побережья Крита происходит мощное землетрясение. Именно оно уничтожило в свое время древнейшую минойскую цивилизацию, давшую мощный толчок развитию культуры Древней Греции.

Сейсмологи из Кембриджа подтвердили наблюдения историков. Последнее сильное землетрясение в районе острова Крит произошло около 1300 года нашей эры, а это означает, что следующая катастрофа может случиться в ближайшие 100 лет.

Компьютерное моделирование показывает, что землетрясение силой в 8 баллов вызовет цунами, которое приведет к затоплению прибрежных районов Александрии и других городов Северной Африки, а также южной части Европы вплоть до хорватского города Дубровник и вызовет огромное число жертв, ведь эти области заселены сегодня куда плотнее, чем во времена средневековья или древнего мира. Что уж говорить о многочисленных курортах приморских стран, на которые обрушится цунами, и многочисленных культурных и исторических памятниках, которым такого удара природы ни за что не выдержать.

Надо заметить, что и позапрошлый год для Европы был сплошным стихийным бедствием - наводнения в Великобритании, последствия урагана «Кирилл» в континентальной Европе, лесные пожары на курортах Средиземного моря. Всего в мире в 2007 году природные и техногенные катастрофы не только уничтожили сотни тысяч домов и гектар сельскохозяйственных угодий, но и унесли больше 20 тысяч жизней, а убыток от них составил более 70 миллиардов долларов. Такие сведения опубликовала в отчете крупнейшая в мире страховая компания Swiss Re.

В 2007 году мир пережил 142 природных и 193 техногенных катастрофы. Среди них лесные пожары в Европе, наводнения в Великобритании, пожары в Калифорнии, наводнения и сели в Латинской Америке, ураганы и штормы, потрясшие все континенты без разбора на части света. Страховые компании выплатили в 2007 году 23 миллиарда долларов по случаям, связанным с природными катастрофами, и больше 4 миллиардов - из-за техногенных катастроф.

Техногенные катастрофы привели к 6900 смертельным случаям, причем большая часть из них относится к пожарам на производстве или авиационным катастрофам. Хотя бомбежки и бунты с революциями тоже вызвали много людских жертв. Больше всего людских жертв в 2007 году было в Бангладеш, Индии, Кении и Северной Корее, а самый большой имущественный ущерб понесли страны Европы. Из-за урагана «Кирилл», с разрушительной мощью пронесшегося по территории Великобритании, Бельгии, Нидерландов и Германии, страховщикам пришлось выплатить населению больше 6 миллиардов долларов за уничтоженное имущество. Ливневые дожди и два наводнения в Великобритании летом 2007 года принесли англичанам ущерба на 4,8 миллиарда долларов.

США в этом плане повезло больше, чем в предыдущие годы. Самыми большими катастрофами здесь были апрельский шторм, принесший сильнейший ветер, град и наводнения, уничтожившие имущества граждан на сумму более 1,6 миллиардов долларов, и октябрьские лесные пожары, в результате которых пострадали дома и виллы - здесь страховым обществам пришлось выплатить около 1 миллиарда долларов потерпевшим.

2008 также год не стал исключением для Старого Света - в Европе из-за урагана "Эмма" погибло 13 человек и разрушены десятки домов.

Кроме этого за прошедший год в результате стихийных бедствий погибло 236 тысяч человек, а экономические убытки от стихийных бедствий составили 181 миллиард долларов США, сообщает межучережденческий секретариат Международной стратегии ООН по уменьшению опасности бедствий.

Больше всего жертв приходится на циклон «Наргис», обрушившийся на Мьянму. В мае 2008 года он унес жизни 138 тысяч человек. Ущерб от него оценен в четыре миллиарда долларов США.

За прошедший год было зафиксировано 255 наводнений и штормов. Больше всех от природных катастроф пострадали страны Азии. В Китае в 2008 году их было 26, на Филиппинах – 20, в Индонезии — 16, в Индии – 10. Стихийные бедствия не обошли стороной и США, на них пришлось 19 природных катаклизмов.

В 2008 году от проливных дождей и ураганов серьезно пострадали страны Центральной и Восточной Европы. В результате разлива рек Днестр и Прут произошли наводнения в Украине, Молдове, Румынии, Словакии и Венгрии, погибли 42 человека, 34 из которых — жители западных областей Украины.

Европейская система оповещения о стихийных бедствиях.

В ходе плановой метеорологической конференции, прошедшей в Мадриде, была представлена и запущена первая общеевропейская система предупреждения о стихийных бедствиях Meteoalarm. В создании системы участвовали специалисты из 21 европейской страны.

Информация об актуальной погодной обстановке отображается на сайте проекта и представлена на 17 языках. На интерактивной карте Европы можно выбрать интересующую пользователя область, которая может быть окрашена зеленым, желтым или красным цветом, в зависимости от текущих погодных условий. В сводной таблице отображается информация о погоде для двадцати стран. Предусмотрена возможность получения детализированной сводки.

По словам технического директора проекта Майкла Стодингера, на создание подобной системы специалистов натолкнули последствия нашествия на Новый Орлеан (США) в 2005 году разрушительного урагана Катрина. Эксперты отмечают, что прогнозы погоды в последние годы стали довольно точными, однако далеко не всегда власти имеют возможность оперативно оповестить население о приближающейся угрозе.

Новые технологические разработки и доступность спутниковых изображений, по мнению директора метеорологической службы Аргентины Мигеля Анхеля Рабиоло, существенно повышают надежность прогнозов. На сегодняшний день синоптики могут ручаться за достоверность 5-7-дневных прогнозов. Впрочем, эксперименты, проводимые Всемирной метеорологической организацией (ВМО), возможно, в ближайшем будущем позволят увеличить этот показатель до 15 дней [19].

3.2. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ТУРИСТОВ НА СЛУЧАЙ ФОРС-МАЖОРА

Форс-мажор освобождает стороны от всех принятых на себя обязательств. Значит ли это, что если на курорте произошло землетрясение и поездка сорвалась, вы теряете деньги? Как показывает практика, форс-мажорные обстоятельства все же можно использовать для защиты своих интересов.

Даже в безвыходной на первый взгляд ситуации у туристов есть шанс вернуть пусть и не все вложенные в несостоявшийся отдых деньги. Что для этого нужно? Обладать достоверной информацией о своих правах, об обязательствах, которые берут на себя российские турфирмы, страховые компании и принимающая сторона, а также иметь четкий алгоритм поведения в форс-мажорных обстоятельствах.

Рассмотрим основные вопросы, интересующие туристов.

Что касается договорных отношений, пункт договора об обязательствах сторон гласит: «Турфирма обязуется предоставить клиентам все заказанные услуги в соответствии с Договором-Путевкой».Обычно стандартный пакет услуг включает перелет, проживание, медицинскую страховку (турфирма выступает как посредник между туристом и страховой компанией), возможно, экскурсии. До тех пор, пока никаких инцидентов не происходит: виза оформляется вовремя, место в самолете соответствует билету, на курорте туриста встречает гид, размещает в заранее оговоренном отеле и т.д., - об этой строке договора обычно никто не вспоминает.

Представим себе иное развитие событий. Турист заранее забронировал номер в отеле, оплатил тур. И вдруг поступает сообщение, что в предполагаемом месте отдыха произошло землетрясение. Турист, опасаясь за свою жизнь, отказывается лететь. А туроператор настаивает, что готов выполнить все взятые на себя обязательства. И чартерный рейс не отменяется, и отель цел и принимает отдыхающих. Получается, что оператор соблюдает условия договора, а турист, отказываясь от поездки, разрывает соглашение в одностороннем порядке.

Могут ли получить назад свои деньги туристы, отказавшиеся отдыхать в зоне бедствия в Юго-Восточной Азии? У сдавших путевку на курорты Юго-Восточной Азии по большому счету только два варианта. Первый - перенести поездку на более поздний срок. Второй - выбрать другое направление. Если билеты совпадают по стоимости, то доплачивать ничего не нужно.

Рекомендации:

1. При заключении договора с оператором поинтересуйтесь, несет ли принимающая сторона ответственность за форс-мажор. Если да, можете быть уверенным, что в случае ЧП вы получите компенсацию за неиспользованное проживание.

2. Если такой пункт не предусмотрен, компенсация не гарантирована. Однако больше шансов получить выплаты у клиентов опытных турфирм, не один год работающих на рынке, - продолжение сотрудничества с ними для принимающей стороны важнее, чем подобные издержки.

Если туриста не устраивает ни другой курорт, ни другое направление, то по закону туроператор может не возвращать деньги за несостоявшуюся поездку, если подтвердится, что с ним не расплатились отель или авиакомпания. В этом случае клиент может рассчитывать на возврат 10% стоимости путевки. На страховку тоже надеяться не стоит, поскольку стихийное бедствие -- это не страховой случай. Учитывая все это, в Российском союзе туриндустрии категорически рекомендуют туристам прислушаться к советам и предложениям турфирм и не ждать возврата денег. Возвращать деньги через суд - дело долгое, хлопотное и сложное. Кроме того, суд может присудить клиенту еще меньше денег, чем предлагает фирма, то есть меньше 10%. Также следует знать: в соответствии с Условиями аннуляции соглашения размер штрафных санкций колеблется от 10% стоимости тура (если турист объявил об отказе за 19 - 21 день до вылета) до 100% (если отказ поступил за 4 и менее дней до поездки).

Однако не все так безнадежно, и эту ситуацию можно грамотно использовать для получения компенсации. Юристы утверждают, что в худшем случае турист получит сумму, эквивалентную вознаграждению компании за проданный тур (поскольку основные средства уже потрачены на номер в гостинице и авиабилет). Для этого нужно апеллировать к «существенному изменению обстоятельств договора».

Получение более весомых сумм зависит от нюансов взаимоотношений российского оператора и его зарубежного партнера. Если в договоре прописано, что при наступлении форс-мажорных обстоятельств ответственность берет на себя принимающая сторона, оператор получает 100-процентную компенсацию за выкупленные, но не использованные гостиничные номера. И, в свою очередь, возвращает эти деньги клиентам (за вычетом 5%, уже потраченных на текущие расходы). Конечно, вместо денежной компенсации туристу могут предложить перенести дату вылета на более поздний срок, но он имеет право требовать компенсацию. События развиваются подобным образом и в том случае, если отель, где должен был разместиться турист, разрушен.

Таким образом, часть средств - за проживание - получить вполне реально. Но оговоримся еще раз: в том случае, если договор оператора и принимающей стороны предполагает подобную компенсацию.

К сожалению, все катаклизмы предугадать невозможно: кто, например, мог предположить, что в Прибалтике в начале года произойдет наводнение? К тому же туриндустрия в нашей стране достаточно молода, и рассчитывать на то, что оператор всегда знает, что случится непредвиденное обстоятельство, и непременно прописывает строку о форс-мажоре во всех своих договорах, не приходится. Правда, после цунами в Юго-Восточной Азии не исключено, что случится именно так, и пункты о форс-мажоре не будут расцениваться как излишняя перестраховка.

Но что делать, если такой строки в договоре действительно нет? В этом случае гарантировать возврат денег никто не может. Все зависит от конкретной обстановки, настойчивости наших операторов, доброй воли и заинтересованности принимающей стороны в продолжении отношений.

Директор по туризму компании «Спектрум» Наталья Петренко считает, что решение вопроса о компенсациях связано в том числе и с тем, насколько страна зависит от туриндустрии. Например, по данным WTTC World Report 2004, в Таиланде на туризм приходится 12,2% от ВВП, в Индонезии - 10,3%, а на Мальдивах - 74%. В туротрасли в Таиланде занято 8,9% населения, в то время как на Мальдивах - 64,4%. Если Мальдивы расплатятся со всеми туристами, которые побоялись вылететь на острова, экономика страны просто рухнет. Поэтому неудивительно, что в отличие от Таиланда Мальдивы не торопятся возвращать деньги. К тому же Мальдивы - островное государство. Острова разбросаны на сотни километров друг от друга. На некоторых из них о стихии узнали только из СМИ. Естественно, отели там не пострадали. Но многие наши туристы побоялись лететь и туда. Поэтому ситуация с компенсациями сложная. Ежедневно власти Мальдив вывешивали на официальном сайте информацию о состоянии отелей. «Гостиницы, которые не могли принимать гостей, должны выплатить компенсацию, - считает Наталья Петренко. - Что же касается отелей, которые не пострадали от цунами, то здесь все зависит от доброй воли принимающей стороны и от того, насколько успешно проведут переговоры наши операторы».

Вообще взаимоотношения с партнером играют немаловажную роль. Если стороны работают вместе давно, если российский оператор обеспечивает принимающей стороне постоянный поток туристов, то потери от компенсаций - капля в море по сравнению с тем, что зарубежная компания или отель могут потерять, испортив отношения с нашей фирмой. Поэтому клиенты опытных компаний, не один год работающих на рынке, имеют гораздо больше шансов получить свои деньги, чем те, кто воспользовался услугами начинающей фирмы.

Деньги за авиабилеты в случае форс-мажорных обстоятельств турист, скорее всего, не получит. Дело в том, что на основных туристических направлениях операторы организуют чартерные рейсы. В соответствии с договором, чартерные билеты возврату не подлежат. Турист имеет право на компенсацию, если чартер не вылетел по вине оператора, а такое развитие событий практически исключается. В случае форс-мажора с оператора на основании договора снимаются все обязательства. Значит, если полет не состоялся из-за тайфуна или другого катаклизма, туристу не на что рассчитывать. Если же турист отказывается лететь на отдых, опасаясь за свою безопасность, это также не повод для компенсации: чартер никто не отменял, возможность улететь была, ею просто не воспользовались.

Так что в случае чартера сыграть на руку туристу могут только неточности в договоре на организацию перелета.

Ситуация с регулярными рейсами другая. Эти билеты можно сдать, а значит, вернуть деньги. Исключение - новогодние и рождественские туры: стоимость этих авиабилетов даже на регулярные рейсы авиаперевозчик не возвращает.

Непременный атрибут турпакета - медицинская страховка - в случае форс-мажора не поможет. Начальник управления комплексного страхования в туризме компании «Ренессанс Страхование» Елена Скуратова советует: «При покупке полиса внимательно ознакомьтесь с условиями страхования, чтобы четко понимать, какие случаи будут признаны страховыми, а какие - исключением из страхового покрытия. Так как страхование граждан во время деловых, частных и туристических поездок добровольно, условия страхования у различных компаний могут отличаться».

Общие основания для освобождения от выплаты страхового возмещения и страховой суммы изложены в статье 964 Гражданского кодекса РФ. В ней указано: страховая компания освобождается от выплаты страхового возмещения и страховой суммы, если страховой случай произошел вследствие воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения; военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий; гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, если иное не предусмотрено договором. Но кроме этих ограничений могут вводиться и дополнительные, такие как форс-мажор, стихийные бедствия и т.п. Так, применительно к ситуации в Юго-Восточной Азии отдельные страховые компании не признавали страховыми случаи, явившиеся последствием стихийного бедствия. Но по условиям страхования крупных страховщиков, таких как Ингосстрах, Ренессанс Страхование, РОСНО, людям, пострадавшим в результате стихийного бедствия в этом регионе, была оказана экстренная медицинская помощь.

Стандартная медицинская страховка страховыми случаями признает «внезапное заболевание, требующее неотложного медицинского вмешательства, несчастные случаи» (под ними подразумевается «внезапное кратковременное внешнее событие, повлекшее за собой травму, иное расстройство здоровья или смерть»). Лечение хронических заболеваний такая страховка не покрывает. Не действует она и в случае стихийных бедствий, землетрясений, военных действий и других чрезвычайных обстоятельств. Это подтвердила и начальник отдела продаж управления страхования путешественников компании «Ингосстрах» Лариса Антонова: «Стихийные бедствия и их последствия, эпидемии, метеоусловия страховыми случаями не являются». Туристам, пострадавшим в результате катаклизма, оказывают бесплатную помощь МЧС и другие госслужбы, вылетевшие на место трагедии.

Не спасет туристов, которые опасаются лететь на отдых из-за, например, наводнения, и страховка от невылета - она покрывает только случаи болезни, смерти близких.

Однако у туристов, оказавшихся в районе стихии, есть один способ получить страховку: застраховать свою жизнь. Как рассказала экономист отдела страхования жизни компании «Ингосстрах» Елена Французова, стандартная страховка жизни действует на территории всего мира, а не отдельно взятой страны. Поэтому если российский турист оформляет такой страховой полис на год, в течение этого времени отправляется в путешествие, где его, к несчастью, застает, например, тайфун, он имеет право на 1,5% от страховой суммы.

Если при наступлении форс-мажора турист отказывается от поездки, он имеет право на:

- получение суммы, эквивалентной вознаграждению туркомпании за проданный тур;

- компенсацию 95% от стоимости проживания (если в договоре оператора и принимающей стороны прописана ответственность за форс-мажор или оператору удается договориться с зарубежным партнером о выплатах);

- возврат денег за авиабилет на регулярном рейсе (за исключением новогодних и рождественских туров).

В качестве компенсации оператор может предложить туристу альтернативный отель, курорт или отложенный отдых (перенос сроков поездки).

А что делать тем, кто в разгар стихии оказался на курорте? На что они могут рассчитывать? Если отель разрушен, принимающая сторона обязана предоставить туристам номера в других гостиницах. Здесь, если есть моральные, физические силы, желание и средства, можно продолжить отдых. Или, получив компенсацию за неиспользованные дни (опять-таки в случае, когда это предусмотрено договором оператора и принимающей стороны), отбыть на родину. То есть ответственность за обеспечение туриста жильем несет зарубежный партнер, а уже отправку на родину берет на себя оператор. Правда, с организацией экстренных рейсов есть определенные сложности. Например, нужно как минимум сутки, чтобы запросить и получить коридор полета. Поэтому зачастую первыми в зоне бедствия оказываются чартеры не турфирм, а МЧС.

Менеджер столичного турагентства: «Некоторые операторы заявляют, что ничем не могут помочь туристам, которых стихийное бедствие застало на отдыхе. Они ссылаются на то, что чартерные рейсы имеют строгое расписание - могут вылететь только в определенные, заранее оговоренные день и час. И возлагают всю ответственность за эвакуацию своих клиентов на власти России и МЧС. Но это только отговорки. У крупной компании всегда есть возможность поднять экстренный чартер. Если ее клиентов в зоне бедствия не так много, несколько операторов могут консолидироваться и направить один борт от нескольких фирм».

Что касается действий туриста, то в первую очередь он должен связаться по телефону с российским консульством или принимающей стороной. Все номера телефонов, включая мобильные гидов, указаны в памятке (а не туристском ваучере), которую должен получить каждый путешественник. Если вдруг после подписания договора турист не обнаружил у себя памятки - это повод для крупного разбирательства с туркомпанией.

Итак, как можно избежать последствий форс-мажора?

Во-первых, нужно правильно составить договор. Обязательно укажите, какие обстоятельства вы будете считать форс-мажорными, причем список этих обстоятельств можно сделать открытым. Этот пункт договора может выглядеть так:

* + "Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, и (или) форс-мажора (пожара, наводнения, землетрясения и других стихийных бедствий, а также военных конфликтов, военных переворотов, террористических актов, гражданских волнений, масштабной забастовки, обстоятельств, ставших следствием предписаний, приказов правительства или президента либо других административных или правительственных ограничений, оказывающих влияние на выполнение обязательств Сторонами по настоящему Договору, и других обстоятельств, не зависящих от Сторон, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Договора".

Во-вторых, нужно оговорить сроки, в течение которых стороны должны будут известить друг друга о том, что не могут выполнить договор в силу форс-мажора:

"Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по контракту, должна немедленно, но не позднее (укажите срок уведомления, например, в течение 10 дней, 2 недель и т.п.) известить другую Сторону о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств.

Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении или прекращении указанных обстоятельств лишает Сторону права ссылаться на них".

В-третьих, контракты на крупные суммы лучше всего застраховать. В договоре со страховой компанией нужно предусмотреть:

* + - что именно будет застраховано - вы можете застраховать либо убытки от повреждения, уничтожения или пропажи товара, либо риск того, что произойдет форс-мажор (например, наводнение);
  + - сумму, на которую вы страхуете товар;
  + - срок действия договора страхования;
  + - при каких условиях страховая компания может отказаться возместить убытки;
  + - момент вступления договора страхования в силу.

В договоре с контрагентом условие о страховании может выглядеть так:

* + "Покупатель обязуется застраховать товар, передаваемый по настоящему договору от следующих рисков: повреждение, уничтожение, пропажа без вести или хищение всего или части товара. Страхование должно быть осуществлено в размере действительной стоимости товара. Страхование должно покрывать период до фактической передачи товара Покупателю".

Однако необходимо помнить и о том, что даже если выполните все пункты приведенной рекомендации: застрахуете товар и правильно составите договор, вам все равно придется документально доказывать свою правоту. При этом список документов, которые, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств необходимо представить, будет зависеть от конкретной ситуации.

Обратите внимание: подтверждающий документ только констатирует факт форс-мажора, а признать обстоятельства чрезвычайными и непредотвратимыми может только суд [20].

ВЫВОДЫ

Исходя из изложенного нами в данной главе, мы можем сделать следующие выводы:

- Сила природных и техногенных катастроф ежегодно возрастает, и сейсмологи уже предсказали, что в ближайшие 100 лет планету ждёт очередное разрушительное землетрясение. Только за последние 2 года мир пережил невероятное количество стихийных бедствий, унесших тысячи жизней. Не так давно специалисты создали систему оповещения о стихийных бедствиях, «предупрежден – значит, защищен», будем надеяться, что это спасет не одну жизнь;

- Как показывает практика, форс-мажорные обстоятельства все же можно использовать для защиты интересов туристов. Договор с турфирмой, проживание в гостинице, перелет, страховка, возвращение домой - даже в безвыходной на первый взгляд ситуации у туристов есть шанс вернуть пусть и не все вложенные в несостоявшийся отдых деньги. Для этого необходимо обладать достоверной информацией, знать о своих правах, об обязательствах турфирмы, страховой компании и принимающей стороны и иметь четкий план действий в форс-мажорных обстоятельствах.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В последние годы туризм приобретает все большее значение для мира. Оздоровительный, спортивный, событийный, религиозный и другие виды туризма повсеместно развиваются в нашей стране. Люди больше не представляют, как можно не выехать отдохнуть во время отпуска. А деловые поездки? Они так необходимы крупным компаниям. Важна не просто организация поездок с помощью турфирмы, а организация качественная, с разнообразной и интересной туристу программой. А для того чтобы по неожиданным обстоятельствам отдых или поездка не были испорченными, необходимо соблюдать все туристские формальности, которые только на первый взгляд кажутся не стоящими внимания, на самом деле являясь гарантией безопасности туриста. Но порой турист попадает в ситуации, называемые форс-мажорными обстоятельствами. От них не могут защитить его ни власти страны пребывания, ни службы безопасности. И даже страховые компании отказываются возмещать убытки туриста в связи с событиями, подобными катастрофам и стихийным бедствиям. Здесь туристу важно знать свои права, ведь и форс-мажор можно использовать для защиты своих интересов.

В результате исследования данной темы мы пришли к следующим выводам:

во-первых, понятие «форс-мажор» можно охарактеризовать как «чрезвычайную и непреодолимую в данных условиях силу, действие которой невозможно предотвратить и которая является обстоятельством, освобождающим от ответственности за неисполнение обязательства». Природные явления со стихийным характером, экстремальные ситуации общественной жизни, запретительные акты государства – все это может оказать негативное влияние на туристскую поездку. Чтобы не возникало проблем с выплатой материального ущерба впоследствии форс-мажора, действия туриста и турфирмы (страховой компании) на такой случай должны оговариваться заранее, чтобы обе стороны туристского договора знали о своих правах и обязанностях;

во-вторых, существует масса различных оговорок о форс-мажорах и затруднениях, и страховые компании зачастую отказываются оплачивать убытки, понесенные туристом (застрахованным) по вине непреодолимой силы. Однако существует вид страхования, именуемый страхованием расходов, связанных с невозможностью совершить турпоездку, причиной которой может стать и форс-мажор. Таким образом, основной проблемой является не возмещение убытков со стороны страховой компании, а незнание туристами порядка действий при наступлении страхового случая;

в-третьих, как показывает практика, даже если в договоре нет пометки о том, что принимающая сторона несет ответственность за форс-мажор, больше шансов на получение компенсации в случае чрезвычайного происшествия дает договор клиента (туриста) с опытной турфирмой, не один год работающей на рынке, - продолжение сотрудничества с ней для принимающей стороны важнее, чем подобные издержки. А вот деньги за авиабилеты в случае форс-мажорных обстоятельств турист, скорее всего, не получит. Однако если он вообще отказывается от поездки при наступлении форс-мажора, то компенсация за неиспользование оплаченного тура гарантирована, в том числе и возврат денег за авиабилет на регулярном рейсе.

В данной работе мы рассмотрели влияние форс-мажорных обстоятельств на функционирование сферы туризма. Исходя из изложенного, видно, что основной проблемой является компенсация материального вреда, причиненного туристу в чрезвычайном происшествии, так как по сути форс-мажор освобождает стороны туристского договора от выполнения своих обязательств. Однако, как показывает практика и проведенный нами анализ данной проблемы, турист все же может использовать форс-мажор для защиты своих интересов. В данной работе изложено то, что необходимо знать обеим сторонам туристского договора о нюансах форс-мажорных обстоятельств. Что делать в той или иной непредвиденной ситуации, куда пойти за помощью и возмещением убытков – такие вопросы задаст турист, переживающий о своей безопасности, менеджеру турфирмы перед совершением туристской поездки. На эти и другие вопросы можно найти ответы в данной работе. Отличной помощью туристу станут памятки, которые можно выпускать на основании вышеизложенного материала.