

12.00.00 Legal Sciences

12.00.00 Юридические науки

UDC 340

**FINANCIAL RISKS INSURANCE IN RUSSIAN  
TRAVEL INDUSTRY (continuation) [1]**

Elena A. Ivanova

Sochi State University for Tourism and Recreation  
Sovetskaya street 26a, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000, Russia  
PhD (Law), associate professor  
E-mail: uristika@rambler.ru

The article provides general characteristics of financial risks insurance in travel organizations activities, defines problem issues of legislation implementation, concerning tourist activities within travel cancellation insurance.

**Keywords:** financial risks insurance, travel cancellation insurance, travel organization.

При отмене поездки из-за болезни тоже существует ряд непростых вопросов, в первую очередь это, конечно, само заболевание. Далеко не все болезни считаются страховыми случаями, а это значит, что при некоторых заболеваниях турист не может рассчитывать на страховую выплату.

К примеру, туристы оформили поездку в Прагу на майские праздники. Клиентов было трое: муж с женой и пятилетний ребенок. Именно из-за ребенка туристы оформили полис от невыезда – вдруг заболеет перед поездкой. К сожалению, в действительности так все и получилось.

За пять дней до поездки в турфирму по электронной почте пришло сообщение от главы семьи о том, что поездка отменяется из-за болезни сына. Сообщение также содержало просьбу выслать список документов, которые надо собрать для обращения в страховую компанию.

В агентстве, согласовав список с оператором, передали его туристам, и уже почти забыли об этом инциденте, как вдруг туристы вновь появились в офисе. Целью их визита было не оформление новой поездки, как можно было подумать, а выяснение отношений на предмет невыплаченной им страховой суммы. Для агентства это стало полной неожиданностью – ведь полис был оплачен, а ребенок действительно заболел.

В операторской компании, как только ознакомились с историей болезни мальчика, ответ дали быстро, даже не запросив комментария у страховщика. Ребенок заболел ветряной оспой, болезнью, конечно, неприятной, с которой из дома-то не выйдешь, не то, что за границу ехать. Но ветрянка, как и остальные инфекционные заболевания, по правилам компании, предоставившей полис от невыезда, страховым случаем не являлся. Об этом черным по белому было написано в договоре страхования, который был передан семье туриста для ознакомления еще до заключения основного договора с турфирмой.

Турист внимать доводом оператора не стал и подал иск в суд на агента и оператора, оба должны были выступать ответчиками. Однако суд не принял исковое заявление, указав истцу, что в его случае нет нарушения права, страховая компания

правомерно отказала его семье в выплате, а туристские фирмы вообще не имеют отношения к его договору со страховщиком.

В ответ туристы подготовили новое исковое заявление, которое суд все-таки принял в работу. В новом иске в качестве ответчика привлекался только турагент, его «вина» заключалась в том, что он ознакомил туриста с условиями договора уже после внесения денежных средств за страховку.

На помощь пришел представитель туроператора, у которого сохранилась электронная переписка с сотрудником турагента. Из нее четко было видно, что в день оформления тура агент запросил у оператора условия страхового договора, а менеджер операторской компании на просьбу отреагировал немедленно – прислал необходимое через 15 минут.

Более того, в договоре между агентом и туристом был пункт о том, что турист получил все документы, обязательные для ознакомления на этапе заключения договора. Напротив этого предложения стояла подпись клиента.

Туристу было отказано в иске полностью.

Бывает и так, что туристы внимательно читают условия и правила страховых выплат по полису от невыезда, понимают и принимают их, однако кое-что все-таки ускользает от их внимания. Например, обязанность застрахованного минимизировать расходы страховщика при наступлении страхового случая.

Подобное невнимание проявили супруги, решившие совершить путешествие с двумя детьми. Накануне поездки наступил страховой случай – один из детей заболел. Не поехала вся семья, однако страховку выплатили только одному из взрослых – маме и одному ребенку.

По правилам страховой компании в сложившейся ситуации папа мог ехать со вторым ребенком в поездку. Если бы туристы прочитали правила внимательней или посоветовались с сотрудником страховой компании, излишних денежных потерь можно было бы избежать.

Для профессионалов туристского рынка не секрет, что заболевания считаются страховым случаем, лишь, когда их лечение подлежит лечению стационарно. Знают это и многие туристы. Некоторые из них пытаются «подогнать» свое заболевание под страховой случай, принося в страховую компанию фальсифицированные документы, подтверждающие их несуществующий диагноз.

Такие находчивые туристы, вероятно, не знают, что прежде, чем принять решение по каждому конкретному страховому случаю, сотрудники страховых компаний связываются с главврачом указанного в справке стационара для подтверждения диагноза.

«Липовые» диагнозы обнаруживаются сразу. Но грозит это не только отказом в выплате страховки, страховая компания в подобном случае обязана инициировать заведение уголовного дела [2].

Очень часто турфирма сама предлагает услуги той или иной страховой компании, с которой у них заключен договор сотрудничества. Или же можно найти страховщика самостоятельно.

Сведения, которые запрашивает страховая компания при заключении договора, должны быть правдивыми даже в мелочах. По закону, если клиент сообщает ложную информацию, в страховом возмещении, скорее всего, будет отказано.

Для страховщика, чтобы правильно оценить степень риска и определить тариф, важно знать цель поездки, опыт предыдущих посещений зарубежных стран, возможные причины, по которым вам могут отказать в визе, наличие хронических заболеваний и т.п. А также иные известные вам обстоятельства, влияющие на степень риска и вероятность наступления страхового события.

Что касается самого страхующегося, прежде чем заключать договор добровольного страхования от невыезда, следует внимательно ознакомиться с правилами его оказания. Особенность данного вида страхования состоит и в том, что он не предполагает безусловных выплат по страховому полису в случае наступления страхового случая. Перед тем как возместить туристу стоимость тура, страховая компания выясняет причины страхового случая и только потом принимает решение о выплате.

При наступлении страхового случая клиент должен заявить в страховую компанию о невозможности совершить поездку. Но этим дело не ограничивается, надо написать заявление о выплате страхового возмещения. В нем должны быть указаны характер и обстоятельства страхового случая, агент, дата выезда за границу и место пребывания. К заявлению необходимо приложить документы, подтверждающие факт наступления страхового случая. Страховщик вправе потребовать и иные подтверждающие документы, а так же предложить клиенту пройти медицинское освидетельствование, если причиной невыезда стали его проблемы со здоровьем.

*Если поездка не может состояться по причине болезни, травмы или смерти застрахованного или его близкого родственника.* Во-первых, необходимо предоставить документы, подтверждающие родственную связь. Обратим внимание, что близкими родственниками признаются отец, мать, дети, (в том числе и усыновленные), а также родные сестры и братья.

Кроме того необходима справка из медицинского учреждения или заключение врача о том, в течение определенного периода поездка противопоказана, в случае стационарного лечения понадобится выписка из истории болезни.

В случае смерти застрахованного или его близкого родственника так же нотариально заверенная копия свидетельства о смерти.

Если поездка не может быть осуществлена из-за необходимости ухода за близкими родственниками надо предоставить нотариально заверенную копию листка нетрудоспособности или заключение лечащего врача о том, на какой срок необходим неквалифицированный уход, а также документы, подтверждающие родственную связь.

*Если поездка не может состояться из-за повреждения имущества, то* в страховую компанию в этом случае надо предоставить протоколы милиции или соответствующих административных служб, подтверждающих факт нанесения ущерба, время и место наступления события и необходимость участия застрахованного в расследовании и устранении последствий.

Если поездка не может состояться по причине судебного разбирательства, надо предоставить заверенную судом судебную повестку или постановление о привлечении в качестве обвиняемого.

Если поездка не может состояться по причине вызова в военкомат – повестку, заверенную в военкомате.

Отдельно стоит обратить внимание на то какая у вас будет страховка с франшизой или без. Франшиза – не подлежащая возмещению часть убытка. К примеру, страховка с франшизой 15 % означает, что при наступлении страхового случая, туристу будет возвращено 85 % от застрахованной суммы. Сумма страхового взноса также не возвращается. Как правило, с франшизой меньше страховой взнос. К примеру, у страховки без нее он будет 6 % к стоимости страхового покрытия, а с франшизой – 2 % [3]. Так что в заявке необходимо внести пометку о том, что нужна страховка от невыезда без франшизы.

Но следует обратить внимание на то обстоятельство, что в страховке от невыезда не указываются такие обстоятельства как, например, случаи нападения

акул в Египте в конце 2010 года. Следствием чего явилось Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 8 декабря 2010 г. № 01/17240-0-32 «О мерах, направленных на обеспечение безопасности российских туристов в странах временного пребывания» [4]. Здесь указывается, что органам Роспотребнадзора следует уделить особое внимание организации консультирования потребителей по вопросам реализации их прав, предусмотренных ст. 14 Федерального закона № 132-ФЗ, в том числе о праве до начала путешествия расторгнуть договор о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих об угрозе их безопасности. При этом следует разъяснять, что при расторжении до начала путешествия указанного договора туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия — ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг. Таким образом, Роспотребнадзор был вынужден вмешаться и попытаться повлиять на проведение страховых выплат тем гражданам, которые приобрели туры в эту страну, но в связи с указанными событиями отказавшимися от своих намерений провести свой отпуск в «стране пирамид». Также ситуация политической нестабильности, которая сложилась на сегодняшний момент в странах, облюбованных российскими туристами: Тунисе, Кипре, в том же самом Египте, отбивает охоту от путешествия. И как следствие, это тоже является причиной для страховой выплаты. Так как, в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (принят ГД ФС РФ 04.10.1996) [5] при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию..., но в том числе об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия, а также об иных особенностях путешествия. И в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в ст.14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

То есть, турфирмы, реализуя туры, пока еще недостаточно вникают в детали страхования туристов и берут то, что есть, при этом также замалчивая необходимую информацию для туриста.

#### **Примечания:**

1. Ivanova E.A. Financial risks insurance in Russian travel industry // European researcher. 2011. № 3 (5). P. 315–318.

2. Источник: Новости, аналитика, пресс-релизы страхования “Strah-NEWS.RU”; Ратиани А.А. Туризм и проблемы развития его вспомогательной инфраструктуры // Научный журнал Власть и общество (история, теория, практика). 2009. № 4. С. 96–104; Grigoryan S.A., Ryabtsev A.A. International security experience in tourism // European researcher. 2010. № 1. P. 64–68; Петрова С.В. Перспективы развития города Сочи как крупного туристского центра // Былые годы. Черноморский исторический журнал. 2007. № 4. С. 3–6; Симонян Г.А. Сфера услуг

как стратегический фактор интенсивного развития региона // Вестник СГУТиКД. 2011. № 1. С. 53–56.

3. <http://www.interfax.ru/tourism>. Дата обращения 6.02.2011 г.
4. «СПС КонсультантПлюс».
5. «СПС КонсультантПлюс».

УДК 340

## **СТРАХОВАНИЕ ФИНАНСОВОГО РИСКА В РОССИЙСКОЙ ТУРИНДУСТРИИ (продолжение)**

Елена Александровна Иванова

Сочинский государственный университет туризма и курортного дела  
354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а  
кандидат юридических наук, доцент  
E-mail: uristika@rambler.ru

В статье дана общая характеристика страхования рисков финансового характера в деятельности турпредприятий. И в процессе рассмотрения страхования от невыезда обозначены проблемные вопросы при реализации законодательства о туристской деятельности.

**Ключевые слова:** страхование рисков финансового характера, страхование от невыезда, турпредприятие.