

*В Службу «БАНКО» поступил сигнал из подмосковных Мытищ.*



Туристы, забронировавшие тур на майские каникулы у компании Mostravel, улетели на курорт с задержкой около 15 часов. Начало отдыха оказалось омрачено, и, вернувшись домой, клиенты написали претензию на семь страниц.

Этот сигнал поступил из Бюро путешествий «Мытищи», где клиенты купили тур (причем в начале апреля). Как рассказали в агентстве, время вылета было назначено на 4.05 30 апреля рейсом NN9105 («ВИМ-авиа»). За полночь туристы прибыли в аэропорт, где выяснили, что улететь на курорт указанным рейсом они не могут – в списках пассажиров, мол, не значатся. В подобной же ситуации, по их словам, оказались еще два человека, и все вместе они отправились к стойке Mostravel в аэропорту.

Присутствующий там сотрудник, как рассказывают туристы, помочь им ничем не смог, представился курьером и предложил поехать домой, а деньги за тур забрать в турагентстве. Однако клиенты БП «Мытищи» остались в Домодедово и вместе с товарищами по несчастью стали выяснять ситуацию. Узнали, в частности, что их брони были сняты накануне, 29 апреля, в 21.00. Затем, как рассказали туристы, в дело вмешался некий «дежурный сотрудник». В результате улететь на курорт они смогли в 15.00 на рейсе другой авиакомпании. В забронированном отеле туристы оказались около 20.00, потеряв день вожденного отдыха.

В своей претензии они указывают на моральный и материальный ущерб, возникший в связи с тем, что они не смогли вылететь на курорт на рейсе, на который имели билеты, и возмущены тем, что Mostravel якобы бросил их в аэропорту, не предоставив помощи и поддержки. Сумма ущерба оценена ими в 50 тыс. рублей, причем при необходимости туристы готовы дойти и до суда.

В ответ на претензию туристов в официальном письме за подписью юриста компании Mostravel Дарьи Бондаренко говорится, что туроператор не занимается авиаперевозкой, а лишь следит за правильным и своевременным оформлением авиабилетов. «Все претензии, касающиеся задержки рейса, переноса времени вылета, замены места вылета или прилета, утери багажа, непредставления места и т. д., должны предъявляться перевозчику», – говорится в письме. Далее сообщается, что компания-консолидатор рейса информировала Mostravel о снятии туристов с рейса авиакомпанией без объяснения причин, а также взяла на себя расходы по отправке туристов другим рейсом. Со своей же стороны Mostravel обеспечил туристам индивидуальный трансфер из аэропорта в отель. Соответственно, оснований для выплат и компенсаций нет.

Но Александр Байбородин, юрист компании «Персона Грата», указывает, что туристы вправе обратиться в суд, причем могут выбрать ответчика – турагента, туроператора или авиакомпанию: «В законе нет каких-либо препятствий, чтобы удовлетворить требования туристов за счет любого из указанных лиц». Впрочем, его комментарий не следует толковать буквально. Туристы, конечно, могут настаивать в суде, что они недополучили столько-то часов отдыха и потребовать пропорционального уменьшения

цены турпродукта. Но и туроператор, в свою очередь, вправе возразить, что продолжительность поездки исчисляется не часами, а ночевками в отеле. Значит, и обязательства перед клиентами исполнены. «В общем, многое зависит от судейского усмотрения, юридической подготовленности сторон и желания туриста», – резюмирует Александр Байбородин.