

*Местные турагентства отправят клиентов на отдых за свой счет*



В Эстонии – громкий туристический скандал. Туроператор Top Tours, входящий в четверку крупнейших игроков рынка, в конце минувшей недели не смог исполнить свои обязательства. «Это новость № 1», – признавались в понедельник, 24 мая, руководители эстонских турагентств.

Местные туркомпании узнали об этом вечером в пятницу, 21 мая, получив от Top Tours соответствующее письмо. Судьбой более чем четырех сотен туристов, оказавшихся в Анталье, занялся Департамент защиты прав потребителей (ДЗПП) Эстонии, силами которого были организованы три чартерных рейса на курорт.

В непростой ситуации оказались туристические агентства, клиенты которых уже оплатили путевки Top Tours. Известно, что в понедельник часть из них приняла решение отправить туристов на отдых за свой счет. «Мы оплатили Top Tours туры 53 наших клиентов, еще за несколько сотен броней внесли предоплату. Тем, кто внес деньги за туры полностью, мы предоставим отдых в любое время за наш счет в течение года, но за минусом одной тысячи крон. Те же, за кого мы внесли только предоплату, смогут выбрать новый тур исходя из полной стоимости», – сообщил корреспонденту «БАНКО» Матти Прууль, директор по развитию эстонской компании Estravel. В Baltic Tours также приняли решение отправить туристов на отдых во что бы то ни стало: «Будем предлагать новые путешествия и возьмем на себя расходы, чтобы сохранить клиентов», – заявил Ондрес Пихор, руководитель отдела маркетинга компании. В свою очередь, Наталия Гальцова, коммерческий директор WRIS, рассказал о принятой в их компании «стратегии»: «Те наши туристы, которые должны были отправиться с Top Tours на отдых в июне и позже, получают альтернативные предложения, или же им будут возвращены оплаченные суммы в полном объеме. Те же, кто должен был отправиться на курорты в конце мая, согласно закону о туризме Эстонской Республики, должны будут направить претензии в Департамент защиты прав потребителей, и в этом мы им готовы помочь. Кроме того, некоторые страховые фирмы рассматривают возможность приема ходатайств о возмещении ущерба в индивидуальном порядке».

По словам Матти Прууля, Top Tours активно оперировала на таких направлениях, как Турция и Греция, и финансовый депозит в 3 млн крон (около 280 тыс. долларов), который имела компания, почти полностью был потрачен на организацию чартеров для застрявших в Анталье туристов. В то же время игроки местного рынка пока затрудняются сказать, к каким последствиям приведет громкий скандал с Top Tours, однако Наталия Гальцова обратила внимание, что резко поменялся подход туристов – теперь они обращают внимание на репутацию ТО и сумму его залога.

Кстати, в понедельник уже было объявлено о том, что ДЗПП в ближайшее время проинспектирует все эстонские турфирмы. Дело в том, что 16 мая 2010 года в Эстонии вступили в силу изменения в закон о туризме, согласно которому залоговые суммы, предназначенные для выплат туристам в случаях банкротства, должны покрывать затраты на их возврат с мест отдыха, а также возврат внесенной предоплаты. Теперь

Департаменту защиты прав потребителей предстоит выяснить, соответствует ли сумма внесенного залога ТО новому законодательству.