

Риски и транспортное страхование в туристском бизнесе

Финогенова Ю.Ю.

Статья посвящена проблемам изучения различных видов рисков в сфере туризма, в том числе наиболее подробно автор рассматривает транспортные риски, возникающие во время передвижения туристов.

Ключевые слова: Опасности и риски в туризме. Транспортные риски. Страхование и управление транспортными рисками. Страхование транспортных рисков в России. Страхование ответственности перевозчиков.

The author analyses the problems of studying various risks in tourism including, in particular, transportation risks arising while travelling.

Key words: dangers and risks in tourism, transportation risks, insurance and management of transportation risks, transportation risks insurance in Russia, carriers liability insurance.

Обобщенная классификация рисков туристического бизнеса

Важным шагом в разработке концепции управления туристскими рисками является понимание их специфики и параметров классификации.

При этом необходимо понимать, что опасности и риски — это различные понятия. Опасность — источник потенциального вреда, угроза возникновения ущерба; в то время как риск — с одной стороны, является мерой возможности реализации конкретной опасности (произведение вероятности опасного события на ущерб от него), а с другой — мерой реализации возможности, если в качестве основного параметра рассматривать размер полученной прибыли.

В международной практике туристского бизнеса [2] выделяют широкий диапазон опасностей, возникающих в результате наступления бедствий и кризисов, например:

- Природные опасности (штормы, наводнения, цунами, землетрясения, лавины, вулканические извержения и т.д.);
- Техногенные опасности (отказ технических систем на промышленных площадках, проблемы на транспорте и в инфраструктуре);
- Биологические опасности (распространение болезней среди людей или животных, появление вредителей и насекомых, различные загрязнения окружающей среды);
- Общественные и политические опасности (терроризм, саботаж, общественные беспорядки, ситуации с взятием заложников).

Опасности не являются бедствиями сами по себе. Тем не менее, каждой опасности присущ потенциал воздействия на общество, ведущего к человеческим и имущественным потерям, а также наносящим вред окружающей среде. В определенных ситуациях воздействие опасности не обязательно влечет за собой бедствие. Так, например, если землетрясение произошло в отдаленной и безлюдной местности и не нанесло ущерба людям и не привело к имущественному и финансовому ущербу. Так, если бы эпицентр землетрясения в индийском океане в декабре 2004 г. находился значительно дальше от берега, то Таиланд как самая удаленная от эпицентра страна, вероятно, не пострадала бы от последовавшего затем цунами.

Всемирная туристская организация [7] выделяет следующие риски, воздействующие на туристов: риски окружающей среды, риски туристской и смежной с ней отраслей, риски индивидуальных путешественников, риски причинения вреда путешествующим из-за особенностей окружающей среды.

1. Риски окружающей среды

Эти риски существуют, когда туристы могут пострадать от:

- преступных действий третьих лиц (воровство, карманная кража, нападение, грабёж, мошенничество, обман);
- насилия и любой иной физической агрессии;
- организованной преступности (вымогательство, работорговля, принуждение);
- терроризма и незаконного вмешательства (атаки на государственные учреждения, затравливание жизненных интересов государства, воздушное пиратство, взятие заложников);
- военных, социальных конфликтов, политических и религиозных волнений;
- недостаточных общественных и институциональных мер защиты.

2. Риски туристской и смежной с ним отраслей

К непосредственно связанным с туризмом отраслям можно отнести такие как транспорт, спорт, розничную торговлю, которые могут повлиять на личную безопасность туристов, их жизнь и здоровье, а также затронуть экономические и финансовые интересы. Это может произойти в результате:

- недостаточных требований к безопасности в учреждениях туризма (пожар, строительно-монтажные риски, отсутствие антисейсмических средств защиты);
- плохая очистка воды и пренебрежение к окружающей среде;
- отсутствие защиты против

незаконного вмешательства, преступлений и проступков, которые могут произойти на туристских объектах;

- мошенничество в коммерческих сделках;
- несоблюдение контрактов;
- забастовки служащих на транспорте и в сфере обслуживания.

3. Риски индивидуальных путешественников

Путешественники и туристы могут подвергнуть опасности свою собственную безопасность и безопасность окружающих из-за:

- занятий опасными видами спорта, практикуя опасное вождение, и потребляя опасную еду и напитки;
- путешествий в нездоровом состоянии, которое имеет тенденцию к ухудшению во время поездки;
- конфликтов и трений с местными жителями из-за неадекватного отношения к коренным жителям или локальным сообществам, нарушений местных законов;
- осуществления незаконной или преступной деятельности (например, незаконная торговля наркотиками);
- посещения опасных районов и мест;
- потери личных вещей, документов, денег в результате собственной небрежности.

4. Риски причинения вреда путешествующим из-за особенностей окружающей среды

Путешественники могут нанести себе физический ущерб, если:

- не осознают особенностей естественной



Рис. 1. Классификация туристских рисков по таким параметрам как частота возникновения и степень влияния [3]

среды посещаемой страны, предназначения ее флоры и фауны;

- не предпринимают адекватных медицинских приготовлений к поездке (профилактические прививки);
- не соблюдают меры предосторожности, употребляя не проверенные пищу или напитки, осуществляя личную гигиену.

Перечисленные риски являются в значительной степени персональными рисками, т.к. они могут возникнуть в результате невежества путешественника или игнорирования им потенциальных опасностей.

На рис. 1. показаны некоторые риски, с которыми сталкиваются туристы в местах своего пребывания.

Особенности рисков в российской туристской отрасли

Анализ статистической информации Международной туристской организации позволил выявить некоторый рост агрегированных показателей туристской индустрии России (туристский ВВП, инвестиции, государственные расходы, экспорт и т.д.). Вместе с тем, например, в 2008 г. эксперты Всемирного экономического форума в Давосе оценивали 130 стран мира по 14 критериям, среди которых был и уровень безопасности туристской отрасли. Россия заняла в рейтинге лишь 64-е место с индексом конкурентоспособности туризма и путешествий (Travel & Tourism Competitiveness Index — TTCI [5]) в размере 4,04 (для сравнения: у самой конкурентоспособной страны мира Швейцарии

TTCI = 5,63, а у самой неконкурентоспособной страны Чад TTCI = 2,48). При этом по уровню безопасности наша страна находится только на 127-м месте с субиндексом, равным 3,2. Эксперты объясняют это большим количеством ДТП, разгулом преступности и в целом неблагоприятной обстановкой для развития туризма.

Риск европейского туристского продукта формируют в большей степени природные и социально-политические факторы, российского — организационно-экономические причины. В структуре совокупного риска наибольший вклад вносят транспортные угрозы, наименьший — потребительские риски вне временных рамок совершения поездок.

Абсолютным лидером среди факторов туристских рисков являются многочасовые задержки рейсов. По данным Росстата в 2006 г. среднее время опоздания воздушных судов в аэропорт назначения составило 2,2 часа, а в 2007 г. — 1,8 часа.

Роль страхования в управлении транспортными рисками

Согласно статистике в России ежегодно погибает в результате несчастных случаев около 350 000 человек. Чаще всего несчастные случаи происходят в быту и на транспорте. Так, смертность в ДТП в России в 17 раз выше, чем в Европе.

За год в России происходит около 15 тыс. несчастных случаев с пассажирами автобусов, 400–500 — с пассажирами поездов, не более 20 — с пассажирами морского транспорта. В авиакатастрофах погибают до 200 человек [4].

Статистика утверждает, что авиация — самый безопасный вид транспорта. В среднем за год во всем мире в авиакатастрофах гибнет чуть больше 3000 человек [6], а в автомобильных катастрофах — более 30 000 человек.

Согласно опросу общественного мнения, который летом 2008 г. провел Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ), россияне считают самым безопасным видом транспор-

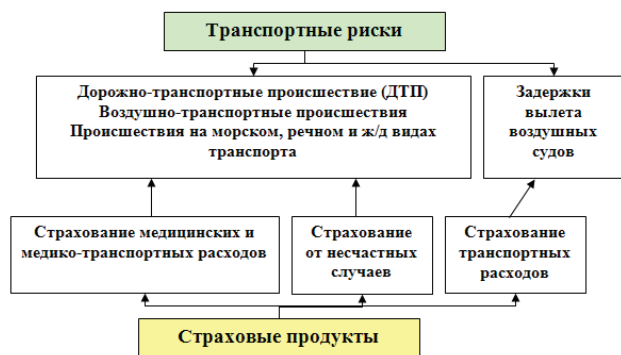


Рис.2. Схема страхования транспортных рисков

та железнодорожный (70%), а наибольшие страхи у жителей страны вызывают пассажирские авиаперевозки (84%).

Но, поскольку любая туристическая поездка сопряжена с передвижениями на транспорте, особенно авиационном, защита от неблагоприятных событий становится весьма актуальной.

Для защиты от рисков, которые могут повлечь за собой физический и имущественный ущерб путешествующим, традиционно предлагается набор страховых полисов, покрывающих следующие риски: страхование медицинских расходов; страхование багажа; страхование от несчастных случаев; страхование гражданской ответственности физических лиц; страхование на случай отмены поездки или изменения ее сроков; страхование расходов, возникших в следствие отмены поездки или изменения сроков пребывания.

Как показано на рис.2, транспортные риски являются следствием возникновения двух опасностей: происшествие или авария с участием выбранного туристом транспортного средства, а также расходы, которые понесет путешественник из-за задержки с отправлением транспорта (как правило, авиационного).

Для защиты от приведенных рисков могут использоваться несколько страховых продуктов по добровольному страхованию, а также обязательное страхование от несчастных случаев с пассажирами во время перевозки.

В мире существуют две основные системы возмещения ущерба, причиненного в транспортных происшествиях: основанная на обязательном страховании ответственности перевозчиков; на обязательном страховании пассажиров.

Система обязательного страхования ответственности перевозчиков предполагает наличие хорошо развитой правовой системы, поскольку в этом случае предполагается, что пассажир будет добиваться возмещения ущерба в суде, подавая иск против перевозчика. Перевозчик же в обязательном порядке страхует свою гражданскую ответственность. На железнодорожном транспорте действуют аналогичные правила: перевозчик несет ответственность по суду в пределах установ-

ленных лимитов. Однако железная дорога освобождается от ответственности, если несчастный случай произошел по вине пассажира или его причиной стали действия третьего лица, которым железная дорога не смогла воспрепятствовать.

Система страхования ответственности перевозчика получила широкое распространение в странах западной Европы.

Обязательное страхование пассажиров предполагает, что страховой взнос уплачивается при покупке билета и кроме России действует на Украине.

Страхование от несчастных случаев покрывает убытки застрахованного на случай его гибели в результате несчастного случая, либо серьезного повреждения здоровья, повлекшего назначение группы инвалидности.

Если с застрахованным произошел несчастный случай во время путешествия тем или иным видом транспорта, то имеется возможность воспользоваться:

- компенсацией, предусмотренной в рамках обязательного личного страхования пассажиров и выплат в соответствии с договорами страхования ответственности перевозчиков;
- страховым возмещением в рамках добровольного страхования от несчастных случаев, которое может включается в страховой пакет по страхованию путешествующих.

Обязательное страхование не несчастных случаев

На территории Российской Федерации действует обязательное личное страхование от несчастных случаев пассажиров воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта, а также туристов и экскурсантов, совершающих *междугородные* экскурсии по линии туристическо-экскурсионных организаций, на время поездки (полета) [1].

Однако нужно иметь в виду, что этот вид страхования *не распространяется* на пассажиров: всех видов транспорта международных сообщений; железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта пригородного сообщения; морского и внутреннего водного транспорта внутригородского со-

общения и переправ; автомобильного транспорта на городских маршрутах.

Стоимость страхования включается в стоимость билета, а размер страхового возмещения не превышает *120 установленных законом на дату приобретения проездного документа минимальных размеров оплаты труда*.

Для междугородних железнодорожных поездов до сих пор предусматривается только размер компенсации в размере 120 МРОТ. Если же речь идет о поездках за рубеж или страны СНГ, у пассажиров имеется только один способ обезопасить себя в случае происшествия — приобрести добровольное страхование от несчастных случаев. В рамках добровольного страхования при путешествиях железнодорожным транспортом пассажиру предлагается дополнительно заплатить от 15 до 100 рублей и тогда можно рассчитывать на сумму до 650 тысяч, но только в рамках добровольного страхования.

Самими перевозчиками также предусматривается выплата компенсаций пострадавшим, особенно в этом преуспели авиаперевозчики. Так, постановлением Правительства РФ от 27 октября 2008 г. N797 утверждены Типовые правила обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика перед пассажиром воздушного судна.

В частности, при выполнении *внутренних воздушных перевозок* устанавливается размер страховой суммы, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая (независимо от их числа в течение срока действия договора обязательного страхования) обязуется возместить в отношении:

- а) ответственности за вред, причиненный жизни пассажира, не менее чем 2025 тыс. рублей на каждого пассажира;
- б) ответственности за вред, причиненный здоровью пассажира, не менее чем 2000 тыс. рублей на каждого пассажира;
- в) ответственности за вред, причиненный багажу пассажира, не менее чем 600 рублей за каждый килограмм веса багажа;
- г) ответственности за вред, причиненный находящимся при пассажире вещам, не ме-

нее чем 11 тыс. рублей на каждого пассажира воздушного судна.

Для *международных авиарейсов* — 20 тысяч долларов (в соответствии с Варшавской конвенцией). Монреальскую конвенцию, предполагающую выплаты в размере 350 тысяч долларов, Россия пока не ратифицировала.

Пассажиры автотранспорта получают страховку по линии ОСАГО, которое предусматривает возмещение ущерба жизни и здоровью. Существующий закон об ОСАГО предусматривает выплаты в 260 тысяч рублей на одного пострадавшего.

Добровольное страхование от несчастных случаев

Полис по добровольному страхованию от несчастных случаев предполагает выплату страхового обеспечения при травматическом повреждении, нанесении вреда жизни и здоровью застрахованного лица вследствие несчастного случая во время поездки. Не относятся к несчастным случаям любые формы острых, хронических и наследственных заболеваний.

Несчастный случай — одномоментное внезапное физическое воздействие различных внешних факторов (механических, термических, химических и т.д.) на организм Застрахованного лица, произошедшее помимо воли Застрахованного лица и приведшее к телесным повреждениям, нарушениям физиологических функций организма застрахованного лица или его смерти.

Как видно из определения, любое из указанных повреждений может произойти с застрахованным во время путешествия любым видом транспорта.

Если турист приобретает полис добровольного страхования от несчастных случаев, то он может установить любой размер страхового обеспечения. Обеспечение выплачивается в пределах страховой суммы, стандартный размер которой составляет от 1000 до 10000 долларов США. В индивидуальных полисах размер страховой суммы рассчитывается исходя из уровня доходов страхователя.

Размер выплат зависит от тяжести травмы и ее последствий, учитывает наступление инва-

лидности и составляет часть страховой суммы или всю сумму, выплачиваемую одновременно застрахованному или его законным наследникам. В случае смерти застрахованного выплата его семье составит 100% страховой суммы, такая же сумма выплачивается в случае получения инвалидности 1-й группы.

Добровольное страхование транспортных расходов

Данный вид страхования покрывает *расходы застрахованного* по причине наступления страхового случая, повлекшего необходимость как пребывания застрахованного на стационарном лечении (*задержки с отъездом*), так и *расходы по досрочному возвращению* на место постоянного проживания в случае внезапной или непредвиденной смерти его близкого родственника.

Страховщиком оплачивается проезд до места постоянного проживания в один конец экономическим классом, расходы на проезд до аэропорта, с которым есть прямое сообщение, если отъезд застрахованного не состоялся вовремя, т.е. в день, указанный в проездных документах, находящихся на руках у застрахованного туриста.

Предполагается, что клиент обязан сделать все от него зависящее, чтобы вернуть или сдать неиспользованные проездные документы и возместить их стоимость страховщику. При несоблюдении данного условия страховщик вправе вычесть из суммы возмещения расходов застрахованного стоимость неиспользованных проездных документов.

Помимо самого застрахованного могут покрываться расходы по проезду в один конец детей, находящихся при застрахованном во время пребывания за пределами постоянного места жительства, до места их постоянного проживания в случае, если дети остались без присмотра в результате произошедшего с застрахованным страхового случая. При необходимости страховщик организует и оплачивает сопровождение детей.

Если задержка с отъездом произошла из-за госпитализации застрахованного, то страховщик может возместить *расходы по проезду в оба конца одного родственника*, при условии, что срок госпитализации туриста, путешествующего в оди-

ночку, превысил 10 дней. При этом *расходы по пребыванию родственника* за пределами постоянного места жительства в гостинице категории не более 3-х звезд покрываются страховой компанией в пределах срока, указанного в договоре страхования.

Самым интересным и актуальным видом рисков, включаемых в полис *добровольного страхования транспортных расходов*, является страхование расходов, связанных с задержкой *регулярного* авиарейса. При задержке рейса страховая компания компенсирует пассажиру дополнительные и необходимые расходы, связанные с задержкой авиа рейса. Размер такой компенсации ограничивается 5–10 тыс. руб.

При задержке более чем на 3–4 часа за каждый час задержки авиарейса после первых 3–4 часов, но не более чем за 12 часов выплачивается сумма, установленная в правилах международных авиаперевозок.

При задержке рейса от 3 часов возмещаются расходы на питание и телефонные переговоры. Для получения компенсации необходимо предоставить страховщику оригиналы документов, подтверждающие наступление страхового случая и подтверждающие оплату товаров и услуг чеки, квитанции, счета, выписки со счета по оплате мобильной связи и другие документы.

При задержке рейса от 6 часов и более возмещаются гостиничные услуги во время ожидания рейса и проезд на такси от аэропорта до гостиницы и обратно. При этом необходимо предоставить чеки, квитанции, счета, выписки со счета по оплате гостиничных услуг, проезда до гостиницы и обратно и другие документы, подтверждающие расходы.

Возможен также и такой вариант возмещения: выплата осуществляется при условии задержки рейса на более чем 5 часов и составляет 250 руб. за каждый полный час задержки рейса, начиная с 6-го часа (за исключением случаев заблаговременного уведомления о переносе авиарейса за 24 часа через прессу или туроператора).

Российские перспективы развития страхования туристов от задержки с вылетом

Как показывает практика, и задержать мо-

гут любой рейс: как чартерный, так и регулярный. Во многих странах Европы за задержки рейсов предусмотрены выплаты со стороны самих авиакомпаний.

По российскому законодательству, авиаперевозчики обязаны предоставить пассажирам с детьми (в возрасте до семи лет) место в комнате матери и ребенка, дать им возможность сделать два телефонных звонка или отправить два сообщения по электронной почте и обеспечить прохладительными напитками при ожидании более двух часов, а также накормить горячим обедом, если отлет задерживается более чем на четыре часа. И далее кормить каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов — в ночное. При ожидании вылета более восьми часов в дневное время и более шести часов — в ночное авиакомпании должны разместить пассажиров в отеле и обеспечить их доставку транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

Однако на практике это делают далеко не всегда, но при этом за пассажиром остается право требовать компенсации фактически понесенных расходов и морального ущерба у авиакомпании через суд.

После волны банкротств авиаперевозчиков, произошедших летом 2008 г., Правительство РФ задумалось над введением страхования рисков пассажиров в случаях, когда авиакомпании не смогут осуществлять перевозки по собственной вине. Если данный вид страхования

появится, то по своей структуре, вероятно, он будет напоминать обязательное страхование ответственности туроператоров.

Скорее всего, речь пойдет о расширении страхования ответственности авиакомпаний за неисполнение своих обязательств перед третьими лицами. Сложности с реализацией этого вида страхования состоят в том, что у страховщиков не имеется достаточной статистики по задержкам и не вылетам, четкой информации по средним расходам на одного пассажира и перечню покрываемых рисков. Без перечисленной информации невозможно будет рассчитать страховой тариф.

В заключение можно отметить, что транспортные риски играют особую роль среди рисков путешествующих. В местах пребывания туристов основным риском является заболеваемость или незначительные инциденты, не влекущие за собой смертельный исход. Частота возникновения несчастных случаев с пассажирами во время перевозок значительно ниже, тем не менее последствия могут быть намного серьезнее. Основным инструментом минимизации указанного риска является страхование от несчастных случаев пассажиров. В отношении финансовых расходов, связанных с ожиданием задерживаемого авиарейса, российскими страховыми компаниями разработан ряд интересных страховых продуктов, позволяющих частично компенсировать подобные убытки.

Литература

1. Указ президента Российской Федерации об обязательном личном страховании пассажиров (в ред. Указов Президента РФ от 06.04.94 N 667, от 22.07.98 N 866)
2. Tourism risk management, An authoritative guide to managing crises in tourism, APEC, Dec/ 2006, p. 27
3. «Current issue in tourism: The evolution of travel medicine research: A new research agenda for tourism?» Stephen J. Page, Tourism Management, Volume 30, Issue 2, April 2009, Pages 149–157
4. Журнал «Власть», № 37 (490) от 23.09.2002
5. <http://www.weforum.org/documents/TTCR09/index.html>
6. Travel & Tourism Competitiveness Report 2009, World economic forum
7. <http://www.iata.org/> Международная ассоциация воздушного транспорта, IATA, Annual Report 2008
8. <http://www.unwto.org/rcm/guidelines> World Tourism Organization, Risk and Crisis Management

Московское метро: путешествие во времени и пространстве

Джанджугазова Е.А.

Московский метрополитен¹, или просто «по-домашнему» метро — это не только важнейшая транспортная артерия столицы — это неотъемлемая часть всей нашей жизни, символизирующаяся в народном сознании образ индустриального прогресса страны, символ экономической мощи, ее гордость и ее история. Продолжая тему об истории места своего обитания, особое внимание хочется уделить московскому метро, которому в мифологической картине развития современной городской культуры всегда отводилось значительное место. За последние 70 лет существования метро стало местом притяжения не только огромного количества людей, оно стало полигоном внедрения новых идей и смелых решений в архитектуре, прикладном искусстве, науке и технике.

Среди множества проявлений смелых архитектурных идей «архитектурный облик» московского метро — один из самых блистательных и современных, а история проектирования и строительства метро — одна из самых триумфальных страниц всей советской истории. Такой вывод можно сделать, анализируя особенное отношение москвичей, да и всех советских людей к московскому метро — этому первенцу Метростроя, показавшему всему миру крепнувший технический потенциал нашей страны.

Известные писатели И. Ильф и Е. Петров в своих очерках о Метрострое писали: «Впечатление, производимое на людей «подземными дворцами», было столь ошеломляющим, что пуск первой очереди связывался с наступлени-

ем новой «метрополитеновой эры», когда вместе «с городом совершенствуются и люди, которые в нем живут» [1].

Для москвичей метро стало критерием чувства патриотизма и эстетической ценности. В спорах вокруг современной архитектуры метро было неприкасаемо. После фразы: «Может, тебе еще и метро не нравится?» — споры об архитектурных вкусах прекращались, метро нравилось всем.

Пrestиж метро подкреплялся широко публикуемыми в печати откликами известных ученых, мастеров искусства, политических деятелей, высоких иностранных гостей. Вот как писал о метро, среди прочих впечатлений о Москве, Лион Фейхтвангер: «...средства сообщения работают хорошо, и наивная гордость местных патриотов к их метрополитену вполне обоснована: он действительно самый красивый и удобный в мире» [4].

Юлиус Фучик в 1935 году помещает в чехословацкой газете «Руде право» очерк «Краткая история московского метро», а американский инженер-консультант Джон Морган тогда же издает в Советском Союзе брошюру «Московский метрополитен — лучший в мире».

Уникальность социальной и эстетической значимости образов метро никогда не оспаривалась ни официальной критикой, ни обыденным сознанием. Отношение москвичей к архитектуре метро за долгие годы его существования практически не подверглось изменениям примерно так же, как к любимой и дорогой сердцу вещи.

¹ Слово «метрополитен» происходит от названия компании «Метрополитен» (в переводе — «столичная»).