

ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ РЕШЕНИЯ ЗА БЕЗОПАСЕН ТУРИЗЪМ

Доц. д-р Стоян Киров

Въведение

Безопасният туризъм трябва да е приоритет на всеки туроператор. Това означава да се подбере такава застрахователна защита на пътниците, която да гарантира качеството на туристическата услуга. Застраховките трябва да бъдат сключени при адекватно покритие, да имат подходящи лимити на отговорност, да са лесни за администриране и др. За съжаление туроператорите в България рядко извършват диагностика на пътническите рискове и препоръчват на своите клиенти традиционни застраховки при минимални лимити на отговорност. Това не позволява да се реализира най-адекватната застрахователна защита за пътниците. Вина в това отношение имат и местните застрахователи, които тромаво реагират на динамичния туристически пазар и не предоставят гъвкави условия по своите туристически застраховки, вкл. удобства при усвояването на застрахователните обезщетения.

Обект на тази статия са пътническите рискове, представляващи заплаха за безопасното пътуване на туристите по време на организирани екскурзии в чужбина, а неин *предмет* - застрахователните решения, които вземат туроператорите, за да ги управляват ефективно. Разбира се, част от решенията се вземат от самите пътници, но на практика, поради липсата на компетентност и опит от тяхна страна, застраховките се сключват след консултации с туроператорите. *Целта* на разработката е да се дадат някои насоки и правила за качествено застраховане на пътническите рискове. Предлагат се практически съвети за защита на здравните рискове по време на пътуване, професионалната отговорност на туроператорите, компенсирането на кражбите на багажи, покриването на разходите за прекратяване на екскурзии и др.

1. Застраховаеми пътнически рискове и тяхното картографиране

Пътниците са изложени на множество рискове по време на своите екскурзии. За да се определи кои от тях са подходящи за застраховане, е необходимо да се извърши идентификация и картографиране. В зависимост от източниците и степента на своето проявление, пътническите рискове могат да се класифици-

рат в следните групи: *климатични рискове, финансови рискове, организационни рискове, здравни рискове, политически рискове* и *рискове на околната среда*.¹ Посочената класификация има две основни предимства. Детайлният ѝ разрез я прави по-адаптивна към обхвата на туристическите застраховки и начина, по който се задават клаузите в тях. Освен това, идентификацията на пътническите рискове по този начин дава възможност да се вземат по-адекватни застрахователни решения, съобразни с честотата и тежест на вредите от събитията.

Климатичните рискове са случайни събития, които не са пряко следствие от дейността на туроператорите и възникват независимо от волята на пътниците. Техни първопричини са природните бедствия като наводнения, земетресения, вулканични изригвания и др. Те могат да възпрепятстват провеждането на екскурзиите, да прекратят престоя в хотела или да влошат качеството на почивката. Климатичните рискове рядко се проявяват, но предизвикват сериозни вреди на пътниците.

Финансовите рискове са следствие от промяната в цените на туристическите услуги, валутните курсове, платежоспособността на туроператора, отмяната на предплатени пътувания, загубата на пари и банкови карти, ненавременните преводи, измамните сделки с местни лица и др. Като цяло всички тези рискове са провокирани от фактори на външната среда. Силата и честотата на финансовите рискове зависят от валутата и начина, по който се разплащат пътниците, финансовите възможности на туроператора и т.н.

Организационните рискове са свързани с обичайните дейности на туроператорите и ангажираните лица с реализацията на туристическата услуга. Те пряко зависят от качеството на управление и организацията на бизнеса. Подходящи примери за организационни рискове са некачественото обслужване, неудобния транспорт по време на пътуването, объркването на резервации, неадекватните решения на отговорните лица и др. Като правило всеки туроператор се стреми бързо да овладява тези рискове и да не ги допуска в своята дейност. Това обяснява малката честота на подобни събития за големите, реномирани и конкурентоспособни фирми.

Здравните рискове са особено неприятни за пътуващите. Възникването им винаги е свързано с вредоносен резултат, като някои от тях имат летален изход. Всички пътници са изложени на риск от заболяване, натравяне от консумацията

¹ Представената класификация е модифицирана версия на тази, дадена от Taleski, P. and Tashkov, N. Insurance in tourism industry. XI International Conference "Service sector in terms of changing environment", University "St. Kliment Ohridski", Ohrid, October 2011, p. 2. Авторите използват класификация, състояща се от четири групи пътнически рискове: естествени, технологични, биологични и политически.

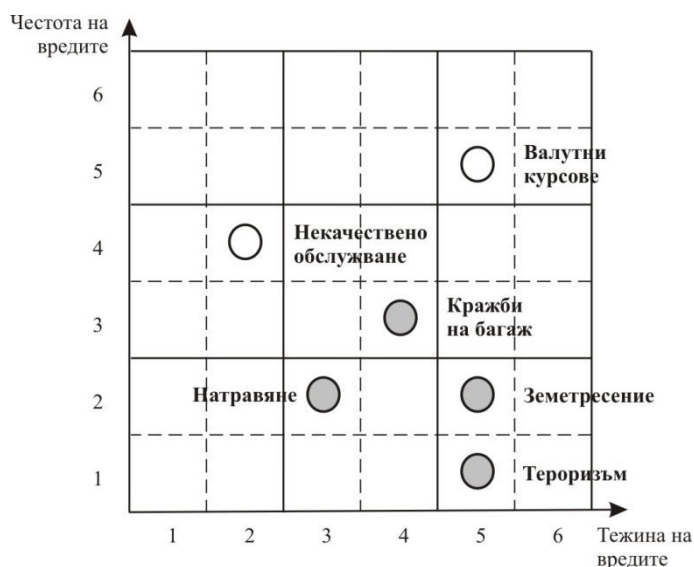
на опасни храни и напитки, инвалидизиране от злополука, заразяване е вируси и бактерии и др. Тези рискове са прогнозируеми и подходящи за застраховане. Единственият проблем тук е свързан с т.нар. *здравен туризъм*, който от застрахователна гледна точка е опасен и неприемлив. Последните социологически проучвания на екскурзиантите сочат, че здравните рискове са сред най-големите им страхове по време на пътуване. Повече от 70% от американските туристи посочват здравните рискове като основен фактор, който аргументира решението им да сключат пътнически застраховки.²

Политическите рискове настъпват в резултат на външни, трудно прогнозируеми събития. Сред тези събития са тероризма, бунтовете, стачките, вземането на заложници и др. Промените във визовия режим на дадена страна също е политически риск. Като правило тези рискове засягат всички пътници и водят до значими вреди с необратим характер. Независимо, че те имат малка честота на проявление, трудно се застраховат, като за целта са необходими държавни гаранции.

Рисковете на околната среда са непредотвратими рискове, които възникват под въздействието на външни фактори, подобно на климатичните рискове. Разликата е в това, че тук има човешка намеса. Тази група включва загубата на лични вещи и документи, забавата на багаж, кражбите, джебчийството, неуредената инфраструктура, липсата на комуникации и др. Тези рискове рядко нанасят големи по размер вреди за пътниците и за тяхно щастие възникват рядко. Тук голямо значение имат превантивните мерки.

Освен разпознаването на пътническите рискове по вид, те трябва да бъдат определени по своя интензитет и сила на въздействие. Това налага да се изчислят честотата и тежестта на вредите от тяхната реализация. Въз основа на това рисковете могат да бъдат *картографирани*. Картографирането на риска разполага възникващите пътнически рискове в матрица. Тя трябва да осигурява ясна, лесна и разбираема визуализация, от която да личи значимостта на рисковете за пътниците и начина, по който те се проявяват, развиват и трансформират. Всяка матрица има уникално съдържание, което зависи от спецификата на туристическата дестинация. Причините за това се крият в индивидуалните стойности на честотата и тежестта на вредите за отделните дестинации. Така например, честотата на риска от кражба на пари и документи е различна за екскурзии в Турция и Чехия. На фигура 1 са представени шест примерни пътнически риска, в зависимост от тяхната честота и тежестта на вредите.

² Richards, D. What tour operators and adventure travelers need to know about travel “risk mitigation” insurance. //Adventure travel trade association, <http://www.adventuretravel.biz>, 2006. p. 1.



Фиг. 1. 3x3 матрица на пътническите рискове за екскурзия в Чехия

Обикновено картографирането на риска се използва, за да се определи кои рискове са заплаха за пътуването и кои от тях трябва да бъдат застраховани. Като правило застраховането е най-подходящо за *събития, които настъпват рядко, но предизвикват значими (големи) вреди* с материален и нематериален характер. Препоръчително е картографирането на риска да се извършва периодически. Така се осигурява допълнителна информация за развитието на рисковете. Динамизирането на процеса помага да се преоцени застрахователната програма на туроператорите и да се предложи по-адекватна защита за техните клиенти.

2. Застрахователен трансфер на пътническите рискове

Картографирането на пътническите рискове е само подготвителният етап от застрахователния процес. Оттук нататък туроператорите трябва да преценят за кои рискове и с какъв интензитет да предложат застрахователна защита на своите клиенти. Техните застрахователни решения трябва да са комплексни, а не да се основават на подхода за управление „риск по риск“. Така сключването на дадена застраховка няма да бъде изолирано действие, а ще е обвързано с всички рискове. *Застрахователните решения се нуждаят от йерархия и подчиненост.* Това означава пътническите рискове да бъдат подредени по важност, а средствата за тяхното застраховане да се инвестират с приоритет. Приоритетите трябва да бъдат изградени въз основа на рисковия толеранс на пътниците.

В крайна сметка екскурзиантите задават ценови диапазон на туристическата услуга, от което пък зависи обхвата на застрахователната защита.

Качеството на застрахователните решения зависи от спазването на два принципа.³ Първият гласи, че *тежестта на вредите е много по-важна от тяхната честота*. Това означава да се застраховат тези рискове, които пътниците не могат да самофинансират. Очевидно застраховането е функция на невъзможността на пътниците да посрещат големи загуби, когато са на път. В този смисъл не трябва да се задава въпросът „Може ли пътникът да си позволи застраховката?“, а „Може ли пътникът да си позволи да бъде без застраховка?“. Истина е, че застраховките оскъпяват туристическите услуги и малко хора могат да си позволят пълно застраховане срещу всички рискове. Това, обаче, може да се преодолее с помощта на франшизите, които дават възможност на пътниците да задържат малките суми за своя сметка и да освободят средства за застраховане на повече възможни рискове.

Вторият принцип е свързан с *аргументираното купуване на застраховки*. Прехвърлянето на пътническите рискове не е особено евтин метод за управление на риска и трябва да се използва само тогава когато е абсолютно необходимо. Няма логика да се застрахова загубата на багаж при условие, че в него няма нищо ценно и всички необходими вещи могат да бъдат закупени за минимална сума в чужбина. Непосредственото следствие от този принцип е препоръката за въздържане от т.нар. „допълнителни покрития“. Винаги следва да се покрият всички основни пътнически рискове и едва тогава да се мисли за разширяване на застрахователната защита срещу съпътстващи рискове. Това е така, защото допълнителните покрития отклоняват средствата на пътниците и ги лишават от възможността да закупят застраховки срещу големите (значимите за тях) рискове.

Широко разпространена практика е туроператорите да вземат своите застрахователни решения само въз основа на първия принцип. Съществуват, обаче, ситуации, при които е желателно да се застраховат рискове, които нямат голяма тежест на вредите. Това са случаите, свързани с ползването на административни и правни услуги в чужбина, които със съдействието на застрахователите са много по-достъпни и качествени. Възникналата вреда може и да не е особено голяма, но в комбинация с разходите за нейното възстановяване да се окаже неприемлива. Освен това, при определени обстоятелства застраховането води до икономии, въпреки, че застрахователната премия надхвърля очакваната стойност на вредата. Ако един пътник няма застраховка, той ще трябва да носи

³ Vaughan, E., Th. Vaughan. Fundamentals of insurance. 9-th ed. John Wiley and Sons, Inc. 2003, pp.59-60.

със себе си много пари или да разполага с голяма наличност по своите банкови карти, за да самофинансира потенциалните вреди. Това, от своя страна, е свързано с появата на други рискове (кражби, загубвания и др.) или допълнителни разходи по обслужване на банковите продукти (лихви, такси и др.). Ето защо при вземането на застрахователни решения е необходимо да се отчитат още двата фактора: *разходите по ликвидация на щетите* и алтернативните *разходи за задържането на риска*.

Данъчното третиране на застрахователните премии и изплатените обезщетения също оказва влияние върху застрахователните решения. Това означава, че туроператорите трябва да отчитат данъчния ефект от покупката на дадена застраховка върху бюджета на пътниците. Обикновено пътниците в ролята им на физически лица ползват облекчения по отношение на своите доходни данъци. В България данъчните облекчения се отнасят само за личните застраховки „Живот“ и здравните застраховки.⁴ Всякакви други застраховки се правят от обложените доходи на пътниците без право на последващо приспадане на платените премии. В този смисъл за някои застрахователни продукти съществуват допълнителни финансови стимули и могат по-лесно да се предлагат на пътниците.

За обезщетенията, изплащани по рисковите застраховки без спестовен елемент (към които видове принадлежат туристическите застраховки), има особени данъчни облекчения. Съгласно действащото законодателство в България такива доходи не се облагат и то изцяло. Това е така, защото те имат компенсационно предназначение и са необходими в пълен размер на увредените лица. Тук е важно да се спомене, че ако даден пътнически риск не се застрахова, пътниците ще трябва да самофинансират вредите от нетния си доход. В другия случай те ще платят застрахователна премия от нетния си доход (с изключение на застраховките по чл. 19, ал. 1 от ЗДДФЛ), но ще получат в пъти по-голямо застрахователно обезщетение, което не подлежи на облагане.⁵

Подценяването на застрахователната защита на пътниците от туроператорите може да доведе до *криза в доверието*. Проблемът е, че застрахователните решения се вземат най-вече въз основа на честотата и тежестта на вредите за клиентите, без да се отчитат загубите с потенциален и косвен характер за туристическия бизнес. Така например, ако даден туроператор не застрахова своите клиенти срещу определен

⁴ Чл. 19, ал. 1 от Закона за данъка върху доходите на физическите лица. //ДВ, №95, 2006.

⁵ От гледна точка на туроператорите, проблемът с дължимите от тях компенсации за виновно поведение е корено различен. Изплатените от тях суми на потърпевшите пътниците е начин да се отложи дължимият данък върху печалбата за следващата година. Това е така, защото изплатените компенсации се отчитат като разход и пряко намаляват облагаемия финансов резултат.

пътнически риск, това може да се отрази негативно на имиджа му, защото предлаганата от него услуга е била незащитена и той не е управлявал адекватно риска. В този смисъл трябва да се държи сметка не само за преките вреди на пътниците, но и за възможното намаление на приходите от влошения имидж. За да се намали чрез застраховането силата на негативната връзка между туристическия бизнес и възникващите вреди на пътниците, трябва да се отчитат следните факти:⁶

- Медиите са изключително чувствителни и шумно отразяват сигналите, подадени от недоволни екскурзианти (особено, когато са засегнати животът и здравето им), което вреди на туристическия бизнес.
- Негативните нагласи на клиентите, че не са достатъчно добре защитени (вкл. чрез застраховки), са почти толкова опасни за туристическия бизнес, колкото са реалните вреди от събитията.
- Слуховете за липсата на сигурност в предлаганата туристическа услуга възпрепятстват развитието на туристическия бизнес много повече, отколкото разочарованието на преките участници в рисковите ситуации.

Изложените по-горе принципни постановки подчертават необходимостта от адекватни, цялостни и йерархично обвързани застрахователни решения. В интерес на туроператорите е да разберат, че *е много по-изгодно да се управлява риска преди да е възникнало вредоносното събитие*, отколкото да се справят с кризата, след като е настъпил пътническият риск.

3. Продуктов дизайн на туристическите застраховки

На пазара се предлагат различни застраховки, които в по-голяма или по-малка степен са подходящи за индивидуални и групови екскурзии. Пет от тях, обаче, заслужават специално внимание, като се има предвид, че най-добре управляват пътническите рискове и са създадени, за да обслужват нуждите на туроператорите и техните клиенти:

- 1) Застраховка за непредвидени търговски разходи;
- 2) Застраховка „Професионална отговорност“;
- 3) Застраховка „Злополука на пътниците“;
- 4) Пътническа застраховка;
- 5) Застраховка „Медицински разноски“.

Застраховката за непредвидени търговски разходи е създадена, за да компенсира вредите, произтичащи от финансови трансакции. Обичайна практика е туроператорите да задължават своите клиенти да направят авансови плащания за осигуряване на пътуването и организиране на настаняването им по хотели. Заст-

⁶ The Southern Africa Tourism Insurance Directive. // SATSA, April 2014, p. 4-5.

раховката може да защити тези средства, в случай, че туроператорът изпадне в принудителна несъстоятелност. Важно е да се отбележи, че застраховката няма да обезщети клиентите на компании, които доброволно са напуснали туристическия бизнес или са осъществявали дейността си в противоречие на закона.

Застраховката „Професионална отговорност” е предназначена за туроператорите и техните агенти, които организират и промотират културен туризъм. Тя компенсира пътниците за вреди от непрофесионално обслужване, подвеждаща информация, неадекватно консултиране, неплатежоспособност на туроператора⁷ и др. Средата, в която оперират туроператорите, е твърде динамична, напрегната и стресова. Клиентите искат бързи, изгодни, атрактивни и комплексни оферти, генерирането на които крие опасности от грешки и пропуски. През последните години се забелязва значително нарастване на предявените искове за грешки и пропуски. В този смисъл застраховката „Професионална отговорност” може да отговори на потребностите на пътниците и да смекчи негативните ефекти за туроператорите.

Проблемът при застраховката „Професионална отговорност” е, че обезщетението се изплаща въз основа на извънсъдебно споразумение между страните или в съответствие с влязло в сила съдебно решение срещу туроператора. Доказването на виновното поведение по съдебен ред обаче е трудна, разходоемка и емоционално изтощителна работа за потърпевшите лица. Това понякога обезкуражава пътниците и намалява предимствата на застрахователната защита. В някои страни застраховката „Професионална отговорност” е задължителна и е условие за извършване на туристически бизнес.⁸

За да се осигури безопасно пътуване, е препоръчително туроператорите да сключат *застраховка „Злополука”* на своите клиенти. В случая се извършва застраховане за чужда сметка, защото туроператорът заплаща за застрахователната услуга, а пътниците се възползват от нея. Класическите случаи, които покрива застраховката, са смърт, трайно намалена работоспособност и загубена трудоспособност, възникнали по време на пътуването. Размерът на обезщетенията е в зависимост от степента на загубена трудоспособност. Не са изолирани случаите, при които застраховката се предлага с допълнително покритие,

⁷ Класическото разбиране е, че застрахователят възстановява суми на пътниците при доказана неплатежоспособност на туроператора. Подобно тълкуване ограничава застрахователната защита и не дава големи гаранции на туристите. Много често туроператорите просто напускат бизнеса, без да е открито производство по тяхната несъстоятелност. Това дава възможност на застрахователите да отказват някои обезщетения.

⁸ В България тази застраховка има наименованието „Отговорност на туроператора”. Тя е регламентирана в Наредба за условията и реда за сключване на договор за задължителна застраховка „Отговорност на туроператора”, приета с ПМС №306 от 21.12.2013 г. // ДВ, №2, 2014.

включващо временната неработоспособност и други рискове. Препоръчително е застрахователната сума по застраховка „Злополука” да бъде адаптирана спрямо персоналните нужди на всеки клиент, което означава да се проучат предварително застраховките, които имат пътниците, сключени по друг повод.

Пътническата застраховка е продукт, който се отнася за физически лица, които участват в индивидуални или групови пътувания. Обикновено застраховката се купува заедно с туристическия пакет и се предлага с посредничеството на туроператора. Най-често срещаните покрития в пътническите застраховки са:

- „*Отмяна на пътуване*”. Покритието компенсира пътниците, в случай че се откажат от организирана екскурзия поради основателна причина. Компенсацията е в размер на санкцията, която туроператорите налагат при отмяна на пътуването.
- „*Преждевременно прекратяване на пътуването*”. Всяка екскурзия може да бъде прекратена преждевременно поради акутно заболяване, професионален ангажимент и др. В този случай туристите губят всички платени суми, дори и за неизползваната част от екскурзията. Покритието компенсира точно тези неизразходвани средства.
- „*Загуба на багаж и кражба на лични вещи*”. Тази клауза ще покрие загубата на багаж и други лични вещи по време на пътуване, които са били декларирани предварително. Покритието може да бъде разширено със загубата и кражбата на пари, но това винаги оскъпява значително застраховката.

Застраховката „Медицински разноски” покрива платените средства за диагностика и лечение на заболявания, възникнали по време на пътуването. Здравните и стоматологичните рискове са сред най-притеснителните за пътниците, като се има предвид, че те са свързани с болки, дискомфорт по хоспитализацията и същевременно струват много пари.⁹ Понякога застраховката покрива разходите за оказване на медицинска помощ на мястото на произшествието и ако е необходимо за прехвърлянето на пациента в болница с нужната апаратура и специалисти. Освен това застраховката може да обхваща репатрирането на контузения пътник или неговите тленни останки в страната на произхода.

За много страни, където няма единна система на осигурителни отношения, застраховката „Медицински разноски” е задължителна. В тези случаи тя се

⁹ Стоматологичното лечение рядко се включва в покритието на застраховка „Медицински разноски”, но дори и да фигурира сред застрахованите рискове, то обикновено е силно ограничено по стойност. Основните причини за това са свързани с нежеланието на пътниците да ползват профилактична стоматологична помощ в чужбина, вероятността да бъдат заразени с хепатит В, езиковите бариери и липсата на лично досие за предходни интервенции.

явява предпоставка за престоя в страната. Такъв е случаят с организираниите екскурзии в Република Куба, например.

4. Проблемни моменти при застраховането на пътническите рискове

Туристическите застраховки притежават редица предимства, но безразборното им сключване често води до *дублиране на покрития*. Тъй като някои от видовете застраховки покриват едни и същи рискове, едновременното им сключване ощетява пътниците. В подобни случаи се реализира надзастраховане, което по закон е недействително и се трансформира в пълно застраховане, в процеса на което се губят пари. За да се избегне подобна ситуация, трябва предварително да се проучват сключените вече застраховки от пътниците. Така ще се предложат само уникални и абсолютно необходими покрития. Най-често възникващите дублирания, за които е необходима предварителна информация, са:

- Понякога личните застраховки „Живот” покриват риска „смърт” не само по време на пътуване в страната, но и в чужбина. Наличието на подобна застраховка обезсмисля сключването и на застраховка „Медицински разноски“. Разбира се, съществуват разлики и те са най-вече по отношение на разходите за медицинска евакуация до най-близката болница или репатрирането на пострадалия пътник до неговата родина.
- Обикновено използването на личен автомобил по време на екскурзия е свързано със сключването на застраховка „КАСКО”. В клаузите на някои застраховки се предвижда обезщетение и за възникнали вреди на багажа, намиращ се в МПС. Това крие опасност от дублиране на покритието „Загуба на багаж и кражба на лични вещи“ в пътническата застраховка. Тук трябва да се внимава за обхвата и дефинициите на застрахованите рискове в отделните застраховки.
- Повечето лични здравни застраховки покриват направените разходи за медицинско обслужване по време на пътуване, което прави ненужно повторното им управление. Дублирането на здравните рискове е често срещано явление, когато пътниците имат европейска здравноосигурителна карта. Картата, обаче, не замества напълно застраховката „Медицински разноски”, защото не покрива частното здравното обслужване¹⁰ и разходите по репарирването на болния в родната му страна. Освен това,

¹⁰ Европейската здравноосигурителна карта (ЕЗОК) не гарантира безплатно медицинско обслужване и то на всички възможни заболявания. Картата осигурява на своите титуляри същите цени и условия на лечение, които ползват резидентите на съответната държава. Тъй като здравноосигурителните системи са различни, услуги, които са безплатни в България, може да са платени в чужбина и обратно.

някои авиокомпаниите отказват да качат на борда пострадал пътник със специфични потребности, който има ЕЗОК, но няма медицинска застраховка.

- Кредитните карти, използвани за разплащания в чужбина, се предлагат със стандартни застраховки, които много често дублират покритията на туристическите застраховки. Те могат да осигурят защита срещу определени заболявания, отлагане или изпускане на полет, вреди на наети автомобили и др. Застраховките, обвързани с кредитните карти, са удобни, но крият много опасности. Тяхна особеност е, че са с ограничено покритие при минимални застрахователни суми.¹¹ Освен това, те се задействат само при условие че пътническите услуги се закупят със съответната кредитна карта.

Друг момент, който създава проблеми на пътниците, са *изключенията в застраховките за съществуващи обстоятелства*, при наличието на които застрахователите не носят отговорност. Така например, някои заболявания, диагностицирани в миналото, крият опасност да се активизират отново. Появата им непосредствено преди и по време на пътуването може да доведе до отказ от изплащане на застрахователно обезщетение. Интересното е, че пътниците рядко уведомяват своите застрахователи за здравословното си състояние или прикриват съществени факти за него. Проучване на Sainsbury's Travel Insurance от 2009 г. установява, че близо 1,3 милиона англичани със здравни проблеми пътуват в чужбина, без да са счели за необходимо да впишат тези обстоятелства в документацията на своите застраховки.¹² Това може да обезсили клаузите на застрахователния договор, поради съществуващите изключения в него. Разбира се, някои застрахователи имат по-либерален режим към своите клиенти, като уговарят с тях „карантинни периоди“. Ако, например, симптомите на дадено заболяване се обострят в рамките на дълъг период след последното лечение и това съвпадне със застрахователния период, застрахователите все пак изплащат обезщетение.

Чето пъти в изключенията на застрахователните договори фигурират и обстоятелства, свързани с практикуването на екстремни спортове. Това означава, че травми от скачане с парашут, гмуркане, състезания с коли, коне и т.н. няма да задействат обезщетителните клаузи на туристическите застраховки. Вниманието заслужават и изключенията по отношение на риска „бременност“. Така например, ако този риск е извън застрахователното покритие, няма да може да

¹¹ Leggat, P., J. Carne, and Ur. Kedjarune. Travel Insurance and health. //Journal of travel medicine, 6, 1999, p. 245.

¹² A guide to travel insurance. Holiday risk? Genetic Alliance, UK, 2010, p. 2.

се възстанови платената авансово сума от жена, която забременее след резервацията на екскурзията и реши да откаже своето пътуване. Всичко това предполага да се обследва много внимателно раздел „Изключения” на застрахователния договор, за да не останат пътниците разочаровани.

Разпространена грешка при сключването на пътническите застраховки е *неправилният избор на срока на тяхното действие*, в т.ч. началният и крайният момент на застрахователната защита.¹³ Срокът на действие трябва да бъде подбиран така, че да покрива цялата екскурзия. Много често застрахователите предлагат стандартизирани срокове по своите застраховки от три, седем, десет и т.н. дни, които не винаги съвпадат с продължителността на пътуването. Това кара пътниците да правят компромиси, като оставят без покритие няколко часа или дни в началото, респ. в края на екскурзията. Подобна практика е неприемлива и вредна за застрахованите лица. Препоръчително е застраховките, сключени с клауза „Отмяна на пътуване”, да влизат в сила достатъчно време преди отпътуването. Така застрахованите лица ще имат правото на обезщетение за рискове, които са възникнали в последния момент, вкл. и такива по пътя към аерогарата, пътническия терминал, кея и т.н.

Интерес представляват особеностите на застраховка „Медицински разноси” за пътуване в чужбина с *покритие при медицинска евакуация*. Някои застрахователни компании покриват за удобство на пътниците разходите за спешно транспортиране със специализирана техника до определена болница. Тук от значение е дали застраховката покрива само разходите за отвеждане на болния до най-близкото здравно заведение или включва неговото евакуиране в родната му страна. Оказва се, че повечето пътници от САЩ и Европа предпочитат да бъдат лекувани качествено в родната си страна под надзора на личните си лекари, отколкото да се оставят на грижите на други специалисти с неизвестни медицински стандарти на обслужване.¹⁴ Подобни нагласи имат своето логично обяснение, като се има предвид, че смъртността след хирургична намеса в страните от Латинска Америка е 50% по-висока, отколкото е в страните от Западна Европа, и близо 40% по-висока, в сравнение със страните от Източна Европа. Процентите допълнително нарастват, когато съпоставката се направи с качеството на хирургичните услуги в САЩ.¹⁵

¹³ Anolik, Al., Hawks, J. The Frequent Traveler's Guide: What Smart Travelers and Travel Agents Know. Naperville, IL, USA: Source Books, 2005, p. 203.

¹⁴ По-голямата част от пътуващите в чужбина американци (92%) искат да имат непосредствен достъп до качествено медицинско обслужване в родната си страна и застрахователно покритие, което да им позволява да бъдат транспортирани до болница в САЩ. (The Chubb Insurance Company. March 1, 2005).

¹⁵ Bennett-Guerrero, E. and others. Comparison of P-POSSUM risk-adjusted mortality rates after surgery between patients in the USA and the UK. //The British Journal of Surgery, Vol. 90, Issue 12, 2003: 1593-1598.

Полезно покритие в застраховката „Медицински разноски“ е *репатрирането* на тленните останки на починал пътник по време на екскурзия. Алтернативата да се завърши едно пътуване със смърт е неприемлива за застрахованите лица и често те я игнорират. Разходите по репатрирането, обаче, са значителни (понякога повече от £25 000), защото изискват специални условия за транспортиране, издаването на множество документи, кремация и др. ХЗастраховането на разходите по репатриране със сигурност облекчава близките на починалото лице и не трябва да се омаловажава.

Независимо, че рисковете за загубен, забавен, повреден или откраднат багаж са едни от най-често срещаните, *техните застраховки рядко си струват*. Те почти винаги са за сметка на превозвача или хотелиера. Много често самите авиокомпании обезщетяват пътниците при проблеми с багажа им, ако за това имат вина. Към застраховането на багажа трябва да се подхожда разумно, защото неговото покритие е силно лимитирано. Така например, повечето застрахователи не изплащат обезщетения за загубен, откраднат или повреден багаж, в който се намира компютърна техника, фотоапарати, часовници, бижута и други подобни ценности. В допълнение на това те държат сметка и за степента на износване на багажа, като възстановяват вредите само за неупотребяваното имущество.

Истината е, че рискът от забавяне на багаж води до редица неудобства за пътниците, които струват пари. Потърпевшите лица трябва да си закупят дрехи, козметика и други консумативи до пристигане на багажа им. Този риск може да бъде застрахован, но той е с малка тежест на вредата и *е по-подходящ за задържане*. Освен това, стандартизираното покритие по тези застраховки е за незначителни суми (например до 100 щ. д.), а и за да влезе в сила, забавянето на багажа трябва да е повече от 24 часа.

Повечето застрахователни компании имат сключени *договори с чуждестранни асистънс компании*. Това са специализирани дружества с кол центрове в множество страни по света, които подпомагат пътниците при възникване на проблем в чужбина. Те могат да бъдат използвани за правни въпроси, преводи, съдействие за отпускане на лекарства с рецепта, замяна на кредитни карти и други спешни нужди. Асистънс клаузата в застрахователните договори, обаче, може да се окаже подвеждаща. Трябва да се внимава дали асистънс компанията подпомага пътниците само с информация или има и финансови ангажименти към тях (например, да заплаща за определени услуги вместо тях). Финансовият ангажимент трябва да бъде уговорен изрично в застрахователния договор и обикновено е свързан с допълнително заплащане. Пътниците трябва да отчитат и факта, че обикновено служителите на кол центрите само пренасочват пода-

дените сигнали към специализираните информационни служби в страната на произшествието. Те самите рядко се намират в съответната страна и нямат готовност да упътят застрахованите лица за най-подходящата болница, сервиз, пътна помощ, адвокат и т.н. за качествено обслужване.¹⁶

Заключение

Повечето туроператори в България не провеждат задълбочена диагностика на пътническите рискове и не се интересуват достатъчно от застрахователното досие на своите клиенти. Основните причини за това са скъпият процес по обработка на данните, подценяването на застрахователната защита, подвеждащата информация за застрахователните продукти и много други.

Вземането на застрахователни решения от туроператорите включва картографиране на пътническите рискове, избор на застрахователен продукт, дефиниране на застрахователно покритие и посредничество при сключването на застраховки. Всички тези етапи трябва да се извършват в условията на пълна информираност, йерархия на целите, подчиненост на интересите и аргументираност на решенията. Само така пътниците ще получат адекватна и навременна застрахователна защита.

Най-често срещаните проблеми в туристическото застраховане са свързани с дублирането на покрития, недекларирането на съществени рискови обстоятелства, неподходящия срок на действие, неугворената медицинската евакуация и репатриране, асистънс клаузите в договорите и др. Голяма част от тези проблеми са нерешими от некомпетентните пътници без съдействието на туроператорите. За да си осигурят безопасно пътуване, те се нуждаят от професионалното консултиране и посредничество.

INSURANCE DECISIONS FOR SAFE TOURISM

Assoc. Prof. Dr Stoyan Kirov

Abstract

Safe tourism must be a priority for each tour operator. This means choosing such insurance protection of travellers that would guarantee the quality of the tourist service. Insurance policies must be concluded at adequate coverage, they must have appropriate liability limits, must be easy to administer, etc. Regrettably, tour operators in Bulgaria rarely perform diagnostics of travel risks and recommend conventional insurance policies at minimum liability

¹⁶ Richards, D. What tour operators and adventure travelers need to know about travel “risk mitigation” insurance. //Adventure travel trade association, <http://www.adventuretravel.biz>, 2006. p. 3.

limits to their customers. This prevents the achievement of the most adequate insurance protection for travellers. Part of the blame in this respect goes also to local insurers, which sluggishly react to the dynamic tourist market and do not provide flexible terms in their travel insurance, including facilities for the absorption of insurance payments. In this context this article is an attempt at providing some guidelines and rules for the quality management of travel risks. The study offers practical advice for insuring health risks during travel, the professional liability of tour operators, compensating for the theft of luggage and valuables, the coverage of the cost of curtailed excursions, etc.

Keywords: *travel risks, tourist insurance, insurance decisions, safe tourism.*