

Отказ пассажира от авиаперевозки. Особенности претензионного порядка

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется положениями Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ), Воздушного кодекса (далее – ВЗК РФ). Приказа Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 г. №82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»» (далее – Правила). Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа – багажной квитанцией.

Добровольный отказ пассажира от авиаперевозки:

Пункт 226 Правил воздушных перевозок предоставляет пассажиру право отказаться от перевозки (расторгнуть договор). При этом в договоре могут содержаться условия о возврате провозной платы (невозвратной) авиабилетов. Согласно ч.4 ст. 108 ВЗК РФ, если заключен договор, предусматривающий условие о невозврате стоимости авиабилетов при добровольном отказе от договора, уплаченная за авиабилет сумма не возвращается.

В свою очередь статья 108 ВЗК РФ содержит положение о том, что в случае добровольного отказа пассажира от договора перевозки (предусматривающего условие о возврате стоимости авиабилетов при расторжении договора) с уведомлением об этом перевозчика не позднее, чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс, пассажиру возвращается сумма, за исключением фактических расходов перевозчика, связанных с исполнением договора перевозки.

При добровольном отказе пассажира от перевозки с уведомлением перевозчика менее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс с пассажира удерживается неустойка – 25 % от стоимости авиабилетов, а также фактические расходы перевозчика, связанные с исполнением договора перевозки.

Вынужденный отказ от авиаперевозки:

В этом случае, отказ пассажира от авиабилета признаются:

- отмена или задержка рейса, указанного в билете;
- изменение перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнение рейса не по расписанию; несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшаяся перевозка пассажира на воздушном судне, вызванная задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- несоблюдение перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки; внезапная болезнь пассажира либо болезнь или смерть члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;
- непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильное оформление билета перевозчиком или уполномоченным агентом;
- а также иные случаи, признанные таковыми перевозчиком пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2-х часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более 2-х часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4-х часов и далее каждые 6 часов – в дневное время и каждые 8 часов – в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более 8 часов – в дневное время и более 6 часов – в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Претензионный порядок урегулирования споров:

При возникновении спора между авиаперевозчиком и пассажиром действует обязательный претензионный порядок урегулирования споров, то есть пассажир до подачи искового заявления в суд должен предъявить авиаперевозчику претензию в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению пассажира.

➤ Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение 6-ти месяцев со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

➤ Претензия к перевозчику о причинении вреда жизни и здоровью при международных воздушных перевозках может быть предъявлена немедленно, а в случае повреждения (порчи) багажа лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить перевозчику уведомление в письменной форме не позднее чем через 7 дней со дня получения багажа.

➤ В случае просрочки доставки багажа претензия должна быть предъявлена в течение 21-го дня со дня передачи багажа.

➤ В случае утраты багажа претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение 18-ти месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения, со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

Перевозчик обязан в течение 30-ти дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии.

В случае не удовлетворения требований в претензионном порядке. Вы вправе обратиться в суд за защитой своих законных прав и интересов.

На основании ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», орган государственного надзора (Роспотребнадзор), может быть привлечен судом к участию в деле либо по инициативе потребителя, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством РФ.

Примечание: ст. 5 ВЗК РФ содержит указание на то, что воздушное законодательство РФ регулирует отношения, возникающие в связи с выполнением воздушной перевозки иностранными авиакомпаниями, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации. Таким образом, в случае если потребитель планирует приобретение авиабилета у иностранного перевозчика ему следует быть внимательнее при ознакомлении с условиями перевозки, так как в данном случае будут действовать положения правил перевозки иностранной авиакомпании, которые могут не совпадать с положениями законодательства РФ.