

Большинство туристов совершают путешествия, пользуясь регулярными или чартерными авиарейсами. И, к сожалению, все чаще авиационные перелеты сопровождаются задержками или отменой рейсов.

Если рейс задержан, Вы должны знать следующие свои основные права и действия:

1. Пассажиры чартерных и регулярных рейсов имеют одинаковые права. Перевозчик в одинаковой степени несет перед пассажиром ответственность за задержку как чартерного, так и регулярного рейса.
2. Вы имеете право на достоверную и точную информацию. Обращайтесь к представителю авиакомпании, выполняющей рейс (у большинства перевозчиков представительства или именные стойки есть почти во всех крупных российских аэропортах) или, если вы летите из маленького аэропорта, где официального представительства авиакомпании нет, к служащей у стойки информации аэропорта. В любом случае Вам должны объяснить, почему и насколько задерживается вылет рейса.

Если ответственные лица авиаперевозчика или аэропорта Вас «не понимают», то можете им напомнить, что согласно требованиям пункта 72 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82 (далее – ФАП), регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов, а чартерные рейсы - в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок. При этом пунктом 73 ФАП определены требования к информации по каждому регулярному рейсу, которым должно отвечать опубликованное расписание движения воздушных судов. В случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом (пункт 74 ФАП). Информация о задержке или отмене рейса, а также о причинах задержки или отмены рейса доводится до пассажиров перевозчиком или организацией, осуществляющей аэропортовую

деятельность (обслуживающей организацией), непосредственно в аэропорту в визуальной и/или акустической форме (пункт 92 ФАП).

3. У представителя авиакомпании или сотрудников аэропорта вылета/назначения Вы имеет право требовать поставить отметку в билете о задержке рейса. Она необходима, если потом будете писать претензию перевозчику или подавать на него в суд. Точное время реального вылета попросите вписать от руки представителя авиакомпании/аэропорта и заверить штампом (сделать это можно при посадке или повторной регистрации - ее проводят в тех случаях, когда туристов на время задержки рейса размещали в гостинице).
4. При любой задержке вылета рейса авиационный перевозчик согласно требованиям пункта 99. ФАП обязан бесплатно организовать для пассажиров следующие услуги:

- предоставить комнату матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- организовать хранение багажа.

4.1 Если задержка рейса более двух часов:

- 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте;
- прохладительные напитки.

4.2 Если задержка рейса более четырех часов:

- горячее питание; при этом кормить горячим должны каждые 6 часов днем и каждые 8 часов - в ночное время. (Булочка с чаем – это не горячее питание, а нарушение правил).

4.3 Если задержка рейса более шести часов:

- разместить в гостинице (при ожидании вылета более 6 часов ночью и более 8 часов днем).
- организовать доставку транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

Размещать пассажиров принято в ближайших к аэропорту гостиницах. Вас не имеют права поселить в двухместный номер с посторонними людьми. Если условия совсем не устраивают, Вы вправе самостоятельно выбрать

гостиницу и ожидать вылета там, предварительно договорившись с представителями аэропорта, что Вас предупредят о времени вылета. В этом случае платите за номер сами. А уже после возвращения домой (или прибытия на курорт) нужно будет написать официальный запрос в главный офис авиакомпании с требованием возврата части потраченной суммы.

5. Если авиакомпания, чтобы свести время опоздания к минимуму, а вероятные претензии к нулю, отправляет Вас другим маршрутом или рейсом другой компании, то это должно осуществляться исключительно за счет средств авиакомпании или аэропорта, ни о каких доплатах речи в таком случае быть не может.
6. Если из-за задержки авиарейса Ваше путешествие стало короче, Вы вправе потребовать от туроператора возврата денег за все оплаченные, но неиспользованные услуги: за ночь в отеле, пропущенную экскурсию и т.д. Как правило, претензии предъявляются уже после возвращения из отпуска. В тоже время надо иметь в виду, что туроператоры охотно предлагают компенсацию прямо на месте: дополнительную экскурсию, полный пансион вместо завтрака и т.п.
7. В соответствии с нормами статьи 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик должен выплатить штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы.

Туристам следует учитывать, что штраф нельзя взыскать в том случае, если изменение времени вылета рейса произошло вследствие действия непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Согласно положениям пункта 3 статьи 401 Гражданского кодекса к обстоятельствам непреодолимой силы не относится нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств (например – на оплату топлива), а перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, только если этого требуют

условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

Для получения компенсации нужно подать авиакомпании претензию, приложив к ней копии документов, подтверждающих Ваше право на компенсацию. Согласно нормам ст.126 Воздушного кодекса, пассажир вправе предъявить претензии к перевозчику (заявление можно подать лично или отправить заказным письмом) в течение 6 месяцев с момента прилета – в представительстве авиакомпании в аэропорту назначения или отправления. Компания-перевозчик обязана рассмотреть Вашу претензию в течение 30 дней.

Если же обращение было проигнорировано или виновники отказались компенсировать Ваши расходы, Вы имеете право подать на них в суд. Иски к перевозчику согласно соответствующему правилу об исключительной подсудности, содержащемуся в части 3 статьи 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

К исковому заявлению в суд нужно будет приложить копии авиабилета с отметкой о задержке рейса (его отмене), счетов по понесенным Вами расходам (например, за гостиницу, питание, телефонные переговоры), а также Вашу письменную претензию в адрес перевозчика и ответ его представителей.

8. Факт отмены или задержки рейса по вине перевозчика, а также неисполнение им возложенных на него согласно пункта 99. ФАП обязанностей по соответствующему обслуживанию пассажиров могут в случае виновного перерыва в перевозке являться основаниями для предъявления пассажирами перевозчику требования о компенсации морального вреда ввиду причинения им соответствующих физических и нравственных страданий (основание – статья 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.