

Хто винен у зіпсованій відпустці: авіаперевізник vs пасажир



Світлана КОВАЛЕВСЬКА,
адвокат, ПГ «Побережнюк
і партнери»

Ви запланували довгоочікувану відпустку, заздалегідь скористалися послугами туристичної компанії та вже думками насолоджуєтеся відпочинком. Нарешті настав день вільноти, але все пішло не за планом. Ваш авіарейс затримується, тому ви змушені частину своєї відпустки витратити на очікування вильоту. Що робити в такій ситуації? До кого звертатися? На що саме ви маєте право? Які межі відповідальності авіаперевізника та туроператора?

Право пасажирів на компенсацію у разі затримки рейсу

Для забезпечення перельоту туроператор повинен домовитися з авіаперевізником, який доставить туристів за певним маршрутом. У разі невиконання туроператором домовленостей перевізник має право скасувати рейс, тоді весь тягар відповідальності покладається на туристичну компанію. Якщо туроператор виконує всі взяті на себе зобов'язання, а компанія авіаперевізник з якихось причин не виконує рейс, то відповідальність покладається саме на авіаперевізника.

Авіаперевізник і туристична компанія можуть нести відповідальність перед пасажирами та один перед одним. У такому випадку авіаперевізник матиме право вимагати компенсацію в порядку регресу від туристичних операторів або від інших осіб, з якими він уклав договір. Водночас туристичний оператор, згідно із законодавством, матиме право вимагати відшкодування або компенсацію від перевізника, з яким було укладено відповідний договір.

Право пасажирів на компенсацію передбачено ст. 103 та ст. 105 Повітряного кодексу України, Монреальською конвенцією, Правилами повітряних перевезень пасажирів

і багажу, затвердженими наказом Міністерства інфраструктури України від 30.11.2012 р. №735 (далі – *Правила повітряних перевезень*), а також правилами перевезень відповідної авіакомпанії, яка здійснює перевезення.

В усіх випадках, за винятком дій надзвичайних обставин або непереборної сили, перевізник або його агент з продажу зобов'язані попередити пасажирів про затримку або скасування рейсу не пізніше ніж за 3 години до початку реєстрації.

У разі затримки рейсу авіаперевізник зобов'язаний самостійно або через суб'єкта наземного обслуговування (експлуатанта аеропорту) інформувати пасажирів доступними засобами в аеропорту відправлення кожні 30 хвилин про орієнтовний час затримки рейсу та очікуваний час його відправлення.

Перевізник, скасовуючи або затримуючи рейс, повинен надавати пасажирам на їхній запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу.

Туристичний оператор, підписуючи договір надання послуг з клієнтом, повинен інформувати його про правила та умови перевезення, порядок бронювання місць на рейсах, тарифи, такси (збори), розклад та строки виконання рейсу.

Авіаперевізник, згідно зі встановленими ним нормами, повинен надати пасажирам харчування та прохолодні напої, а також можливість здійснити два безкоштовних дзвінки або відправити телекс-, факс-повідомлення чи повідомлення електронною поштою, якщо для цього є технічні умови, у разі затримки рейсу на строк:

- 2 години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю до 1500 км;
- 3 години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю від 1500 км до 3500 км;
- 4 години або більше від запланованого часу відправлення рейсу для всіх інших рейсів.

Якщо виконання затриманого рейсу відкладається на наступний день за днем його виконання, передбаченим розкладом і зазначеним у квитку, то авіаперевізник власним коштом повинен доставити пасажирів від аеропорту до готелю, розмістити пасажирів на ночівлю, а перед вильотом доставити пасажирів з готелю в аеропорт.

Туроператор повинен потурбуватися про проживання туристів у готелі та надати їм харчування у разі перенесення або скасування рейсу з його вини.

В результаті заміни авіаперевізником літака, який мав вилітати, на інший, а також у разі зміни класу обслуговування перевізник не має права вимагати від пасажирів будь-якої додаткової оплати, якщо здійснює розміщення пасажирів у класі, вищому ніж той, що зазначений у його квитку.

Якщо авіаперевізник розміщує пасажирів у класі, нижчому ніж той, що зазначений у його квитку, то впродовж 7-ми днів він повинен відшкодувати пасажиру:

- 30% від застосованого тарифу для всіх рейсів дальністю до 1500 км;
- 50% від застосованого тарифу для всіх рейсів дальністю від 1500 км до 3500 км;
- 75% від застосованого тарифу для всіх інших рейсів.

Відповідальність перевізника за шкоду, заподіяну внаслідок затримки під час перевезення пасажирів будь-яких рейсів, обмежується сумою 4694 СПЗ стосовно кожного пасажирів. СПЗ (спеціальне право запозичення) – це розрахункова грошова одиниця, яка використовується Міжнародним

відправлення за першої можливості. Пасажир може обрати зміну маршруту, яка повинна здійснюватися за відповідних транспортних умов:

- до кінцевого пункту призначення за першої можливості;
- до кінцевого пункту у пізніший час за бажанням пасажирів та у разі наявності вільних місць.

Пасажир додатково має право на грошову компенсацію, якщо його не було поінформовано про скасування рейсу:

- за 2 тижні до запланованого часу відправлення або у період не більше ніж за 2 тижні та не менше ніж за 7 днів до запланованого часу відправлення – має бути запропоновано зміну маршруту, що дозволить вирушити з пункту відправлення не пізніше ніж за 2 години до запланованого часу відправлення та прибути у кінцевий пункт призначення не пізніше ніж через 4 години після запланованого часу прибуття;
- менше ніж за 7 днів до запланованого часу відправлення – має бути запропоновано зміну маршруту, що дозволить вирушити з пункту від-

Авіаперевізник і туристична компанія можуть нести відповідальність перед пасажирами та один перед одним

валютним фондом (на момент написання цієї статті 1 СПЗ = 38,51 грн).

Перевізник не буде нести відповідальність за шкоду, заподіяну внаслідок затримки, якщо доведе, що він, його службовці та агенти з обслуговування вжили всіх заходів, які могли б бути необхідними, для того щоб уникнути шкоди, або що для нього (них) було неможливо вжити таких заходів.

Гранична сума СПЗ не перешкоджає суду додатково ухвалити рішення, відповідно до застосованих законів, про відшкодування всіх або частини судових та інших пов'язаних із судовим розглядом витрат, понесених позивачем (у тому числі процентів).

Право пасажирів на компенсацію у разі скасування рейсу

У випадку скасування рейсу впродовж 7-ми днів пасажирам має бути відшкодовано вартість перевезення, а також у разі потреби забезпечено зворотним рейсом у початковий пункт

правління не пізніше ніж за 1 годину до запланованого часу відправлення та прибути у кінцевий пункт призначення не пізніше ніж через 2 години після запланованого часу прибуття.

У разі скасування рейсу авіаперевізником та продовження пасажиром подорожі іншим рейсом (рейсами) або за іншим маршрутом пасажирам має бути безкоштовно запропоновано та забезпечено:

- харчування та прохолодні напої відповідно до часу очікування нового рейсу;
- місця в готелі у випадках, якщо пасажири змушені чекати на відправлення впродовж однієї або більше ночей, або якщо час додаткового очікування пасажирами відправлення більший, ніж передбачалося;
- наземний трансфер за маршрутом «аеропорт – готель – аеропорт»;
- два телефонні дзвінки або телекс-, факс-повідомлення, або повідомлення електронною поштою, якщо для цього в аеропорту є технічні умови.

Всі витрати у такому випадку несе авіаперевізник.

Право пасажирів на повернення коштів за квиток

Перевізник може затримати або скасувати рейс як з комерційних причин, так і з причин, які не залежать від нього.

Відповідно до п. 1 розд. XI Правил повітряних перевезень, авіаперевізник має право відмовити у перевезенні на будь-якому етапі перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажирів з борту повітряного судна, якщо така дія необхідна у зв'язку з потребою виконання чинних законів країни відправлення, прибуття або транзиту, а також на вимогу відповідних державних органів України. Пасажир, якому відмовлено у перевезенні або в подальшому перевезенні з цих причин, має право на примусове повернення сплачених ним коштів, якщо квиток не було придбано за спеціальним тарифом.

Якщо авіаперевізник повідомляє, що вильоту не буде з технічних причин, тоді перевізник повинен забезпечити відправлення пасажирів наступним рейсом. Якщо пасажир відмовився від польоту через зволікання з процедурою проходження контролю з метою забезпечення безпеки цивільної авіації, перевізник зобов'язаний на вимогу пасажирів повністю відшкодувати вартість квитка або невикористаної його частини.

Якщо пасажирам відмовлено у перевезенні проти їхньої волі, авіаперевізник має виплатити їм компенсацію у таких розмірах:

- 250 євро – для рейсів дальністю до 1500 км;
- 400 євро – для рейсів дальністю від 1500 км до 3500 км;
- 600 євро – для рейсів дальністю понад 3500 км.

Перевізник має право зменшити розмір компенсації на 50%, якщо пасажир пропонується заміна маршруту

перевезення до його пункту призначення альтернативними рейсами, час прибуття яких не перевищує запланованого:

- на 2 години – для рейсів дальністю до 1500 км;
- на 3 години – для рейсів дальністю від 1500 км до 3500 км;
- на 4 години – для всіх інших рейсів.

Відповідно до положень Правил повітряних перевезень, квиток може бути пред'явлений перевізнику для повернення сплачених сум за частково або повністю невикористане перевезення, якщо таке повернення дозволяється правилами застосування тарифів: до початку перевезення, протягом усього строку чинності квитка для перевезення або протягом 30 днів після закінчення строку чинності квитка для перевезення. Перевізник, беручи до уваги обставини, що унеможливили пред'явлення квитка для здійснення операції з повернення коштів, може продовжити цей строк.

Повернення коштів за невикористаний квиток здійснюється за місцем придбання квитка або в головному офісі перевізника (в офісі з продажу перевезень перевізника) в тій валюті, в якій було сплачено за квиток. Повернення коштів перевізником в Україні здійснюється в національній валюті України. Повернення коштів здійснюється на підставі невикористаного перевізного документа, ордера різних зборів, квитанції про оплату наднормового багажу.

Повернення коштів здійснюється у день розірвання договору перевезення (пред'явлення квитків до каси за місцем їх оформлення, отримання перевізником інформації від пасажирів щодо бажання повернути кошти за невикористане перевезення, яке оформлене електронним квитком). У разі неможливості повернути кошти у день розірвання договору перевезення – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж через 7 днів.

Перевізник має право відмовити у поверненні коштів, якщо пасажир

подав відповідну заяву після закінчення строку чинності квитка, або якщо квиток було придбано за спеціальним тарифом і правилами його використання не передбачено повернення коштів, при цьому перевізник (його агент з продажу) повинен був поінформувати про це пасажирів під час бронювання, а у квитку було зроблено відповідну відмітку.

Перевізник повинен повернути кошти навіть у разі втрати квитка. У такому випадку повернення коштів здійснює авіакомпанія (власник бланка, «перевізник за договором»), якщо квиток було оформлено за інтерлайн-угодою, або авіакомпанія (фактичний перевізник), якщо квиток було оформлено на бланку авіакомпанії, яка виконує рейс.

Кошти за дублікатом квитка та за втраченим квитком повертаються у претензійному та (або) судовому порядку. Відмова пасажирів у поверненні коштів не скасовує право пасажирів подати претензію до перевізника або позов до суду.

Способи захисту прав пасажирів у разі затримки чи скасування рейсу

Авіаперевізник, який відмовляє у перевезенні або скасовує рейс, повинен надати кожному пасажирі, якого це стосується, письмове повідомлення, в якому викладено правила надання пасажирам компенсації та допомоги. Також перевізник має забезпечити таким повідомленням пасажирів, рейс якого затримано принаймні на 2 години. Контактна інформація для направлення запитів щодо порушення прав пасажирів на компенсацію або допомогу має надаватися у письмовій формі.

Нерідко трапляються випадки, коли перевізники ігнорують права пасажирів, тому вони змушені сплачувати за переїзд, харчування, проживання в готелі, а також купувати квитки на новий рейс за власні кошти. У такому випадку, пред'являючи до авіаперевіз-

ника претензії, пасажиру необхідно надати копії рахунків, що підтверджують понесені витрати на перебування в аеропорту через затримку рейсу авіакомпанії. Для реального стягнення компенсації пасажирам потрібно взяти в аеропорту у відділенні реєстрації довідку з печаткою, що містить інформацію про затримку рейсу.

Перевізник зобов'язаний розглянути претензію та повідомити заявника про її задоволення чи відхилення з обґрунтуванням підстав протягом 3-х місяців з дати її отримання, якщо перевезення, у зв'язку з яким була висунута претензія, повністю здійснювалося одним перевізником. Сума претензії має бути доведена зацікавленою особою.

Якщо авіакомпанія ігнорує розгляд претензії пасажирів, потрібно звертатися до суду для відшкодування понесених витрат та завданої моральної шкоди. Також позови про відповідальність перевізника щодо ненадання перевезення пасажирів можуть бути подані у встановлені чинним законодавством строки та без попереднього висування претензії до перевізника.

Будь-який позов про відповідальність, що стосується перевезення, яке здійснюється фактичним перевізником, за вибором позивача може бути подано до цього перевізника або до перевізника за договором, до обох разом чи окремо. Якщо позов подано лише до одного з цих перевізників, він має право ініціювати залучення іншого перевізника до розгляду справи в суді.

Позови про відповідальність перевізника щодо ненадання перевезення пасажирів мають бути подані за вибором позивача до суду за місцем реєстрації перевізника, за місцезнаходженням його головного офісу або за місцезнаходженням офісу перевізника, де було укладено договір перевезення, у строки згідно з чинним законодавством з дати його прибуття до місця призначення або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення.

Згідно з Монреальською конвенцією, строк давності стосовно стягнення компенсації за затриманий виліт складає 2 роки для міжнародних рейсів, а для внутрішніх перевезень – 3 роки. Такий строк обчислюють з дати прибуття за призначенням або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути, або з дати зупинки перевезення. Проте в деяких країнах існують винятки. Наприклад, в Ірландії (Батьківщині лоукосту Ryanair) строк давності складає 6 років.

Такі ситуації як скасування або затримка рейсу трапляються достатньо часто, тому кожному пасажирі необхідно знати свої права, обов'язки авіакомпанії, а також способи захисту своїх прав. Хоча авіаперевізники не поспішають виплачувати компенсації, сподіваючись, що не всі пасажири будуть такими наполегливими та звернуться до суду, в будь-якому випадку не можна пускати справу на самоті. Потрібно знайти час, сили та грамотного адвоката, який допоможе стягнути компенсацію.

