

## ПАМЯТКА

### Овербукинг

Овербукинг (дословно – «перебронирование», «сверхбронирование») – осуществление продажи большего количества билетов, чем предусмотрено посадочных мест в салоне воздушного судна.

Овербукинг: что это такое и почему он возникает?

Условно овербукинг можно разделить на два вида: плановый и технический.

Плановость обычно обуславливается тем, что некоторые авиакомпании намеренно продают билеты в количестве, превышающем число мест на борту. Объясняется это различными статистическими исследованиями, согласно которым на рейс не являются до 5% пассажиров, купивших билеты.

Технический овербукинг происходит из-за замены воздушного судна, изначально назначенного на рейс, на судно другого типа, меньшей вместимости. В такой ситуации некоторое количество пассажиров может остаться не у дел.

Примечательно, что даже успешное прохождение регистрации на рейс – онлайн или в аэропорту – не гарантирует своевременный вылет. Пассажир может получить отказ в перевозке на любом этапе: во время регистрации, при посадке в самолет и даже в самолете.

Согласно действующего законодательства оказание услуг воздушной перевозки регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Воздушным кодексом Российской Федерации (далее - ВК РФ), Приказом Министерства транспорта Российской Федерации 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 №82), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) и иными нормативно-правовыми актами.

Ответственность по договору воздушной перевозки пассажира и его багажа до места назначения и обратно, возлагается на авиаперевозчика, который обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете в установленные сроки (ст. 792 ГК РФ, ст. 103 ВК РФ).

В силу п. 7 Правил № 82, перевозка пассажиров, багажа, грузов регулярными рейсами осуществляется в сроки и порядке, предусмотренные договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза.

Перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по

требованию государственных органов, в соответствии с их компетенциями (п. 76 Правил № 82).

В случае отмены рейса авиакомпанией по причинам, не указанным в правилах №82 и других нормативных актах, потребитель имеет право на возмещение материальных убытков и компенсацию морального вреда (п. 2 ст. 13, ст. 15 Закона).

Согласно п. 227 Правил № 82 вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае: отмены или задержки рейса, указанного в билете; изменения перевозчиком маршрута перевозки; выполнения рейса не по расписанию несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете. Перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях.

Отказ авиакомпании в посадке пассажира на рейс ввиду отсутствия мест в салоне самолета фактически является односторонним отказом от исполнения обязательств, который запрещен в силу пункта 1 статьи 310 ГК РФ.

По смыслу статьи 15 ГК РФ за нарушение установленного запрета перевозчик (авиакомпания) обязан возместить пассажиру все причинённые такими действиями убытки.

Разногласия с пассажиром чаще могут быть решены за счет пересадки на другое воздушное судно, повышения класса обслуживания, начисления бонусов на карту лояльности или выплаты денежной компенсации на месте.

При вынужденном изменении условий договора воздушной перевозки пассажира доплата с пассажира не взимается (пункт 122 Правил формирования и применения тарифов).

Согласно ст.120 ВК РФ, за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает 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, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя (п. 4 ст. 124 ВК РФ).

Перевозчик рассматривает претензию (с приложением подтверждающих документов) в тридцатидневный срок со дня поступления претензии рассматривает ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии (ст. 127.1 Воздушного Кодекса Российской Федерации). Способ направления

претензий, как правило, определен в правилах перевозок авиакомпаний и разъяснен на их официальных сайтах.

Если пассажир не согласен с ответом авиакомпании на претензию, то он имеет право обратиться в судебные органы для защиты своих прав путем направления искового заявления и подтверждающих документов.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора

8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д. 8д, каб. №17,

тел. 8(383)223-97-86.

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30  
эл. почта: [kc\\_zpp\\_nsk@mail.ru](mailto:kc_zpp_nsk@mail.ru)