Автор: Angelina
18.07.2012 01:03 -

19 мая 2011 Верховная Рада Украины приняла новый Воздушный кодекс Украины, который вступит в силу уже 17 сентября этого года. В отличие от действующих ранее нормативных документов в нем на законодательном уровне, помимо других положений, детально урегулированы права пассажира и обязанности перевозчика в случае задержки рейса, отказа пассажиру в перевозке или отмене рейса.

Так, на сегодня (до вступления в действие нового Воздушного кодекса) эти вопросы определяются в общих Правилах воздушных перевозок, утвержденных Приказом Министерства транспорта и связи Украины от 23 апреля 2010 года N 216 (далее - Правила) и более подробно в правилах воздушных перевозок каждой отдельной авиакомпании и, соответственно, всячески защищают права авиакомпании, а не пассажиров. Так, в частности задержки рейса действующие Правила регулируют достаточно размыто, определяя сроки задержки рейса как "разумные сроки" (кроме поездок в страны ЕС), при этом отмечается, что в случае задержки на более разумные сроки и при наличии согласия пассажира продолжить путешествие, перевозчик должен предоставить пассажиру по установленным им нормам (в зависимости от времени суток и продолжительности задержки) бесплатно:безалкогольные напитки, питание, проживание в гостинице, наземный трансфер (аэропорт - город - аэропорт).

Согласно новых правил, разумные сроки - период времени, разумный предел продолжительности которого при воздушной перевозке пассажира (багажа) составляет не более трех часов по времени начала и завершения полета, определенный в расписании движения перевозчика. Кроме того, возможностью получения такой компенсации за задержку более "умных" сроков могут воспользоваться только пассажиры регулярных рейсов, так как для чартерных рейсов не устанавливается расписание движения, сторонами лишь соглашается дата и ориентировочное время вылета, а поэтому и нельзя говорить о времени задержки. Итак, на сегодня перевозчики самостоятельно определяют то, что они должны предоставлять в каждом отдельном случае: только безалкогольные напитки или размещение в гостинице.

Таким образом, не только сроки такой задержки, но и размеры компенсации определяются самим перевозчиком, который заинтересован в том, чтобы минимизировать или вообще избежать каких-либо дополнительных затрат.

Более того, этими же правилами предусматривается, что дополнительные расходы пассажира сверх норм, установленных перевозчиком, пассажиру не возмещаются, а все претензии пассажиров по общему правилу авиакомпания рассматривает в течение 3

месяцев, вместо общепринятого в Украине 30 дневного срока для ответа на все обращения граждан. При этом порядок рассмотрения таких претензий опять же устанавливается самим перевозчиком в его правилах.

Принятый Верховной Радой Украины Воздушный кодекс концептуально по-новому подходит к правам пассажира, фиксируя конкретные основания, сроки и размеры компенсации за отказ в перевозке, отмене или задержке рейса. Указанному вопросу посвящена отдельная 13 глава нового кодекса. Так, кодексом устанавливаются единые размеры компенсации, независимо он страны следования (напомним, что действующие Правила устанавливают конкретные размеры компенсации лишь в случае следования из / в аэропорты стран Европейского Союза). Кроме того, законодатели отказались от использования значения разумных сроков, заменив их конкретными временными рамками. Более того, пассажиры чартерных рейсов также смогут получить компенсацию за задержку рейса. Однако, следует учитывать, что пассажиры могут получить компенсацию только в том случае, если в этом есть вина перевозчика, пассажир не может рассчитывать на компенсацию, если авиакомпания отказала в перевозке из-за алкогольного опьянения пассажира, его неадекватного поведения, нарушение порядка и правил поведения на борту судна и т.д..

Итак компенсацию пассажирам предлагаются за:

1. Отказ в перевозке;
2. Отмену рейса;
3. Задержку рейса.

Отказ в перевозке

Отказ в перевозке всегда осуществляется по инициативе перевозчика, однако она может быть добровольной (когда пассажир соглашается на предложение авиакомпании) или принудительной (когда пассажир против предложения, но авиакомпания не имеет других возможностей кроме как принудительно отказать в перевозке).

Так, все перевозчики продают на отдельный рейс большее количество билетов, чем может вместить конкретное воздушное судно, поскольку, как правило, не происходит 100% явки на рейс, части пассажиров может быть отказано в посадке из-за неправильно оформленных документов, или же кто-то будет снят с рейса, при этом места пассажирам выдают при прохождении регистрации на рейс. Нечасто, но все же

бывают случаи, когда на посадку на рейс приходит больше пассажиров, чем может вместить конкретный самолет. В таком случае перевозчик обязан провести опрос с целью выявления пассажиров, готовых отказаться от своего подтвержденного бронирования в обмен на согласованное между пассажиром, который по собственному желанию отказывается от посадки на рейс, и перевозчиком вознаграждение.

Более того, помимо выплаты вознаграждения, авиаперевозчик обязан предложить пассажиру на выбор:

- возмещение в течение семи дней, полной стоимости билета по цене, по которой он приобретен, за неиспользованную часть билета и за использованную часть или части билета, если рейс больше не удовлетворяет потребности пассажира, а также при необходимости обеспечить обратный рейс в начальный пункт отправления по первой возможности;
- изменение маршрута, который осуществляется при соответствующих транспортных условий: до конечного пункта - при первой возможности или в позднее время по желанию пассажира и при наличии свободных мест.

При этом, если пассажир согласился отказаться от перевозки этим рейсом и продолжить путешествие другим предложенным перевозчиком рейсом, доставка пассажира к новому аэропорту отправления (если это необходимо) осуществляется за счет перевозчика.

Если же ни один из пассажиров не пожелал добровольно отказаться от перелета, перевозчик имеет право принудительно, против воли пассажира, отказать ему в перевозке. Однако в этом случае, перевозчик обязан выплатить компенсацию, конкретный размер которой закреплен, а именно:

- 250 евро - для рейсов дальностью до 1500 километров;
- 400 евро - для рейсов дальностью от 1500 до 3500 километров;
- 600 евро - для рейсов дальностью более 3500 километров.

Вместе с тем, выплата компенсации не освобождает перевозчика от возврата средств за приобретенный билет, поскольку фактически услуги по перевозке пассажиру

предоставлены не были.

А также, независимо от уплаты пассажиру компенсации, перевозчик обязан предложить пассажиру альтернативные возможности на его выбор, указанные нами выше. Если же пассажир выбрал возможность альтернативной перевозки, стоимость билета в этом случае не возвращается, поскольку услуги по перевозке предоставляются. Несомненно, что выполнение такой обязанности в интересах перевозчика, поскольку, если пассажиру предлагается замена маршрута перевозки до его конечного пункта альтернативными рейсами, перевозчик имеет право уменьшить размер указанной компенсации на 50 процентов.

Однако и здесь есть дополнительные условия, такое уменьшение возможно только, если прибытие альтернативного рейса не превышает прибытие запланированного пассажиром рейса:

- на два часа - для рейсов дальностью до 1500 километров;
- на три часа - для рейсов дальностью от 1500 до 3500 километров;
- на четыре часа - для рейсов, не указанных в абзацах втором и третьем настоящей части.

Итак, если альтернативный рейс прилетает в пункт назначения позднее установленного срока, перевозчик не вправе уменьшать размер компенсации, а должен выплатить пассажиру средства в полном объеме.

Отмена рейса

В случае отмены рейса перевозчик обязан предоставить пассажиру альтернативные варианты и компенсацию, о которых мы упоминали выше. При этом, перевозчик не может банально ссылаться на технические причины, поскольку обязательства по выплате компенсации не возникает только в случаях, если он может предоставить подтверждение того, что причиной отмены рейса было действие непреодолимой силы или чрезвычайная ситуация, которой нельзя было предотвратить, даже если бы были приняты все меры. Итак, если рейс отменяется или задерживается, пассажир имеет право требовать предоставления объяснений относительно оснований для таких действий, если же перевозчик не может предоставить объяснений или доказательств в подтверждение таких оснований, он обязан выплатить пассажиру компенсацию.

Более того, в случае отмены рейса, в случае согласия пассажира продолжить путешествие другим рейсом перевозчик должен бесплатно предложить и обеспечить пассажирам:

- питание и прохладительные напитки соразмерно времени ожидания нового рейса;
- места в гостинице в случае, если пассажиры вынуждены ждать отправления в течение одной или более ночей или если время дополнительного ожидания отправки больше, чем предполагалось;
- наземный трансфер по маршруту аэропорт - отель - аэропорт;
- два вызова и телекс-, факс-сообщения или по электронной почте, если для этого есть технические условия аэропорта.

Задержка рейса

Срок задержки также детально урегулирован. Так, в случае задержки рейса до двух часов - для рейсов дальностью до 1500 километров или до трех часов - для рейсов дальностью от 1500 до 3500 километров или на четыре часа и больше запланированного времени отправления - для других рейсов перевозчик должен обеспечить пассажиру питание и прохладительные напитки, а также два телефонных звонка, факс, или по электронной почте, если для этого есть технические условия аэропорта. В случае, если выполнение задержанного рейса откладывается на следующий день, перевозчик должен предоставить пассажирам номера в гостинице, питание и обеспечить трансфер по маршруту аэропорт - отель - аэропорт.

Если же задержка рейса составляет более пяти часов, то перевозчик должен предложить пассажирам возмещения в течение семи дней, полной стоимости билета по цене, по которой он приобретен или изменение маршрута, которая осуществляется при соответствующих транспортных условий: до конечного пункта - при первой возможности или в позднее время по желанию пассажира и при наличии свободных мест.

Принятые изменения направлены на унификацию законодательства Украины с нормами и правилами Европейского Союза и позволит адаптировать авиационный рынок Украины с правилами ЕС. Кроме того, принятые изменения призваны детально урегулировать и защитить права пассажиров. Знание своих прав и главное - умение их отстаивать позволит пассажиру осуществить запланированную поездку без ненужных сюрпризов, неудобств и переживаний.

Ubr.ua