

Что делать при задержке авиарейса?

Многие из нас пользуются авиаперелетами. Кто-то путешествует, а кто-то по рабочим вопросам. И зачастую авиакомпании рейсы задерживают. Основными причинами задержки рейсов могут являться плохие погодные условия, технические неполадки в самолете, большая загрузка воздушного пространства аэропорта, внутренние проблемы авиакомпании и многое другое.

Отношения между потребителем и авиакомпанией регулируются Воздушным кодексом Российской Федерации (далее- ВК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и отраслевыми подзаконными актами: в России это Приказ 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), а на международных рейсах вас дополнительно защищают Монреальская конвенция 1999 года.

Задержка рейса

Задержкой рейса признается перерыв в воздушной перевозке по вине перевозчика (авиакомпания) или вынужденная задержка самолета при отправке и (или) в полете. В случае задержки рейса время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете (п. 99 Правил N 82).

Права пассажира при задержке рейса

1. право на отказ от полета. Такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся "невозвратным".
2. право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда. Так, пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпания) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если, например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на поезд и т.д.).
3. право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Услуги, которые пассажир вправе получить в аэропорту при задержке рейса

Помимо указанных выше прав, при задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг, а именно (п. 99 Правил № 82):

1. на организацию хранения багажа;
2. предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
3. обеспечение прохладительными напитками, а также 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2 часов;
4. обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4 часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые 4 часов в дневное время и каждые 8 часов в ночное время;
4. размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более 8 часов - в дневное время и более 6 часов - в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

Последовательность действий при задержке авиарейсов:

1. Найдите представителя авиакомпании. Он может быть на стойке, где проходила регистрация на рейс, а также в кассе авиакомпании в аэропорту. Если Вы уже прошли предполетный досмотр, то сотрудника можно найти у гейта, откуда по плану должен был вылететь самолет.
2. От представителя авиакомпании Вам нужно получить отметку о задержке рейса, а также талоны на питание (или напитки, или гостиницу) в зависимости от того, на какой срок задержали рейс.

В случае если не нашли представителя авиакомпании, Вы можете поставить отметку у сотрудника аэропорта, для этого обратитесь на стойку информации. Отметку ставят на маршрутную квитанцию. Сюда же ставят печати о выдаче напитков, питания и т.п.

В силу ст. 128 ВК РФ установлена обязанность перевозчика рассмотреть претензию в тридцатидневный срок. Однако оставление претензии без рассмотрения не препятствует предъявлению иска в судебные органы, поскольку оставление претензии без рассмотрения фактически означает отказ в ее удовлетворении.

Вы вправе обратиться к перевозчику с претензией, составленной в письменной форме, указав Ваше требование, вручив (в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения) лично под подпись представителю организации или направив заказным письмом с уведомлением.

К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии документов, подтверждающие понесенные убытки. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется в течение 6 месяцев со дня задержки рейса.

Консультации для потребителей проводятся по телефону 8 (383)223-35-33.

Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Консультационный центр для потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»