

Права потребителей при возврате авиабилета

Существует ряд ситуаций, когда потребителю в случае несостоявшегося полета, приходится возвращать авиабилет.

Рассмотрим ситуацию, когда авиабилет приобретен, но по сложившимся обстоятельствам авиаперевозка не состоялась? Какая сумма подлежит возврату?

Законодательством предусмотрено два вида отказа потребителя от авиаперевозки:

Вынужденный отказ вследствие:

Добровольный отказ

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;

несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;

необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;

болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Иные случаи отказа от воздушной перевозки не являющиеся вынужденными.

В этом случае пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата

Размер суммы, подлежащей возврату, зависит от времени отказа и от условий договора воздушной перевозки

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки перевозчик обязан сделать отметку в перевозочном документе либо выдать пассажиру документ, подтверждающий данные обстоятельства.

Добровольный отказ пассажира от договора авиаперевозки.

На какую часть стоимости авиабилета Вы можете претендовать? Рассмотрим несколько ситуаций, которые могут возникнуть.

Вариант 1. Вы уведомили перевозчика об отказе от воздушной перевозки не позднее чем за 24 часа до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Положениями ст. 108 Воздушного кодекса предусмотрено, в случае, если условиями договора воздушной перевозки предусмотрено условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира (сбор за оформление билета; плата за операции по аннулированию бронирования, осуществление расчетов сумм, причитающихся для возврата; плата по оформлению возврата и т.д.).

Вариант 2. Вы обратились к перевозчику менее чем за 24 часа до перевозки, но до начала времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс?

В данном случае, в соответствии со ст. 108 Воздушного кодекса РФ, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки.

Вариант 3. Вы отказались от воздушной перевозки после окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс?

В данном случае, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

Вариант 4. Вы приобрели «невозвратный» билет и отказываетесь от перевозки?

В этом случае, уплаченная за воздушную перевозку пассажира провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территориями, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира.

Порядок возврата денежных сумм.

Возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа лицу, указанному в перевозочном документе, при предъявлении документа, удостоверяющего

его личность, или уполномоченному лицу при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм.

В случае предварительной оплаты перевозки, возврат провозной платы производится лицу, оплатившему перевозку, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, и на основании ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа.

Требование о возврате провозной платы предъявляется в порядке, установленном правилами перевозчика, и договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза.

В любых случаях отказа в адрес перевозчика необходимо направить претензию (заявление), один экземпляр – перевозчику, второй (с отметкой о принятии) должен остаться у Вас, если требование направляется по почте, квитанцию об отправке необходимо сохранить.