

По статистике авиакомпаний, очень часто возникают ситуации, когда на рейс приходит меньше пассажиров, чем продано авиабилетов. Чтобы добиться максимальной загрузки и обезопасить себя от неявок, которые несут убытки перевозчикам, некоторые авиакомпании специально продают билетов больше, чем может вместить самолет. Например, самолёт рассчитан на 100 мест, а продано на этот рейс 110 билетов. Иными словами, авиакомпании используют овербукинг.

Овербукинг - сверхлимитное бронирование авиабилетов, в следствие чего, на рейс пришло больше пассажиров, чем есть мест на борту. Также овербукинг может случиться, если перевозчик внезапно поменяет самолёт с большей вместимостью на меньший.

Попасть в неприятную ситуацию, когда не хватило мест в самолете, может абсолютно любой пассажир, вне зависимости от направления, стоимости перевозки, авиакомпании, время приобретения билета и даже пройденной регистрации. Чаще всего попадают под овербукинг следующие категории пассажиров:

- последними пришли на посадку;
- последними приобрели билеты или самые дешевые;
- последними прошли регистрацию;
- летит один.

Чтобы снизить риск столкновения с овербукингом, можно предпринять следующие меры:

- приобретать билеты заранее;
 - регистрироваться как можно раньше.
- Сейчас почти во всех авиакомпаниях предусмотрена предварительная авторегистрация;
- если летит несколько человек, лучше билеты для всех бронировать и покупать одновременно. Так же и регистрироваться тоже лучше всем вместе.
 - приезжать и проходить на посадку заблаговременно.

Понятие «овербукинг» не закреплено в российских законах и нормативах. Перевозчик может объяснить отказ пассажиру от посадки на рейс, например, техническим сбоем в системе. Для восстановления своих прав, предъявления требований пассажирам стоит ссылаться на нормы о правах пассажиров при задержке или отмене рейса.

При возникновении подобной ситуации потребителю следует сразу обратиться в представительство авиакомпании и получить документальное подтверждение об отказе перевозчика предоставить место на рейс.

Пассажир не попавший на рейс по вине авиакомпании вправе потребовать:

1) посадки на следующий ближайший рейс авиакомпании в пункт назначения. В ожидании следующего

рейса, согласно Федеральных авиационных правил авиакомпания должна:

- организовать хранение багажа;
- предоставить комнату матери и ребёнка пассажиру с ребёнком до семи лет;
- обеспечить прохладительными напитками при ожидании рейса более



двух часов;

- обеспечить горячим питанием, если ожидание составит больше четырёх часов. При дальнейшей задержке питание предоставляют каждые шесть часов днём и восемь — ночью;

- разместить в гостинице, если ожидание рейса займёт больше восьми часов днём и шести часов — ночью. Помимо этого, авиакомпания обеспечивает доставку пассажиров от аэропорта до гостиницы и обратно.

2) возврата денежных средств за билет, даже если тариф был невозвратным;

3) потребовать убытки. Следует обратиться к перевозчику (авиакомпания) с письменным заявлением (претензией) с

требованием возмещения убытков, которые возникли из-за того, что не пустили на рейс. Убытки могут включать: стоимость забронированного жилья, оплаченные экскурсии, другие поездки — все то, что было оплачено, но не смогли воспользоваться. К претензии необходимо приложить документы, подтверждающие действительные затраты.

Помимо конкретных убытков можно попросить компенсировать моральный вред, который вы понесли из-за причинённых неудобств.

Претензию необходимо подать в течение шести месяцев с даты пропущенного рейса.

Если пассажир воспользовался рейсами европейских авиакомпаний и попал под овербукинг, он так же может получить компенсацию. Необходимо подать претензию авиакомпании, как самостоятельно, так и с помощью специальных сервисов.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с использованием СПС Консультант Плюс

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



ОВЕРБУКИНГ ПРИ АВИАПЕРЕЛЕТАХ.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**