

Про деякі питання компенсації за затримку або скасування авіарейсу (за матеріалами судової практики)

Робота присвячена дослідженню проблематики стягнення компенсації за скасування або затримку рейсу. На основі аналізу норм українського законодавства, права Європейського Союзу та судової практики робляться висновки та пропонується алгоритм дій у подібних ситуаціях.

Пандемія коронавірусу та введених карантинних заходів негативно впливає на українську економіку. Карантин обрушив споживчі настрої, майже зупинив декілька галузей – роздрібну торгівлю, готельний та ресторанный бізнес, авіаперевезення. Так, за даними Державної авіаційної служби України [1] з січня по листопад 2020 року обсяги пасажирських перевезень українських авіакомпаній зменшились порівняно з відповідним періодом минулого року на 64,8% та склали 4534,1 тис. чол., у т.ч. міжнародні – на 65,5% та склали 4063,1 тис. чол. Пасажиропотоки через аеропорти України скоротились на 63,9% та становили 8144,6 тис. чол., у т.ч. у міжнародному сполученні – на 64,8% та становили 7186,7 тис. чол. Упродовж січня – листопада 2020 року українськими авіакомпаніями виконано 41 тисячу комерційних рейсів (скорочення порівняно з аналогічним періодом минулого року – на 57,2%), у т.ч. міжнародних – 32,3 тисяч (скорочення – на 60%). А ті авіаперевезення, що відбуваються, часто супроводжуються затримками, а то й скасуваннями.

За статистичними даними Європейського Союзу, щороку лише двом відсоткам туристів вдається довести у суді своє право на компенсацію за скасування або перенесення рейсу [2]. В Україні аналогічна статистика не ведеться, однак у Реєстрі судових рішень є справи щодо відшкодування шкоди, завданої неналежним наданням туристичних послуг у зв'язку із скасуванням або затримкою авіарейсу. В якості прикладу наведемо Постанову КЦС ВС від 05.02.2020 у справі № 243/9071/18 [3]

У вересні 2018 року ОСОБА_1, ОСОБА_2 звернулись до суду із позовом до товариства з обмеженою відповідальністю «Джоін Ап!» (далі - ТОВ «Джоін Ап!»), товариства з обмеженою відповідальністю «Авіакомпанія Скайап» (далі - ТОВ «Авіакомпанія Скайап»), третя особа, яка не заявляє самостійних вимог щодо предмета спору, - фізична особа-підприємець ОСОБА_3 (далі - ФОП ОСОБА_3), про відшкодування збитків, моральної шкоди, визнання недійсною умови договору.

Позовні вимоги обґрунтовані тим, що вони придбали для себе туристичний тур до Шарм ель Шейху (Єгипет). Згідно ваучеру № НОМЕР_1 та авіаквитків, наданих туроператором, вони мали вилетіти з аеропорту «Київ» до Єгипту 10 червня 2018 року авіаперевізником ТОВ авіакомпанія «Скайап» - рейсом SQP 5409, о 04 год. 30 хв. за київським часом.

Вказували, що вони мешкають у м. Миколаївка Слов'янського району Донецької області, тобто у місцевості, значно віддаленій від аеропорту «Київ», а тому придбали квитки на поїзд інтер-сіті сполученням Слов'янськ-Київ № 712, який прибував до Києва 09 червня 2018 року о 22 год. 58 хв., щоб вчасно дістатися аеропорту. О 22 год. 00 хв., під час руху в поїзді, ОСОБА_1 на мобільний телефон подзвонив представник турагенства «Елма тур» ОСОБА_5 та повідомила, що їхній рейс о 04 годині 30 хвилин було скасовано, та вони мають очікувати інший рейс, який вилітав 10 червня 2018 року о 20 год. 00 хв.

Зазначали, що вночі, не маючи заздалегідь заброньованого житла, повноцінного харчування, з валізами, вони мали очікувати новий рейс в аеропорті «Київ» протягом 15 год. 30 хв., що є не що іншим, як знущанням. Вважають, що ще до початку подорожі їхній відпочинок було зпсовано та заподіяно моральну шкоду та фізичне виснаження. Також внаслідок скасування рейсу вони втратили оплачений день відпочинку в готелі.

Аналогічна ситуація склалася і під час повернення з Єгипту до України, а саме: 16 червня 2018 року з інформаційного стенду компанії «Джоін Ап!», розміщеного в готелі, де вони відпочивали, їм стало відомо, що запланований рейс Шарм ель Шейх - Київ на 17 червня 2018 року компанії «Скайап» - рейс SQP 5410, який мав вилітати о 08 год. 20 хв., було скасовано та повідомлено, що 17 червня 2018 року о 23 год. 29 хв. позивачів має перевозити до України інша компанія - «Янейр» (Yanair) - рейс YE 5012, чого знову ж таки не відбулося, адже і цей рейс було перенесено на 18 червня 2018 року на 10 год. 30 хв. Згодом представник компанії «Джоін Ап!» у Єгипті повідомив, що рейс знову затримано. Фактично рейс YE 5012 вилетів до України 18 червня 2018 року о 14 год. 40 хв. і вже не до аеропорту «Київ», як було заплановано, а до іншого у м. Бориспіль.

Вважали, що в порушення умов договору туроператор не забезпечив їхнє повернення до України 17 червня 2018 року, внаслідок чого позивачі не змогли здійснити всі заходи, які планували у м. Києві при поверненні до України саме в цей день. Окрім того, внаслідок скасування рейсу 17 червня 2018 року у ОСОБА_1 виник ризик звільнення за прогул, оскільки після закінчення відпустки 18 червня 2018 року він мав приступити до роботи у м. Слов'янську Донецької області. Внаслідок перенесення рейсу вони не змогли скористатися придбаними ОСОБА_1 білетами на поїзд № 126 сполученням Київ - Слов'янськ на 17 червня 2018 року, внаслідок чого ними понесені збитки.

Також наголошували на тому, що повертатися з м. Бориспіль додому їм прийшлося трьома міжміськими автобусами протягом 11 год. 00 хв., вночі, без відпочинку та належного харчування. Вважають, що таким чином час очікування між запланованим та фактичним вильотом 10 червня 2018 року склав 15 год. 30 хв., а при поверненні до України - 28 год. 20 хв.

Вказували на те, що скасування рейсів не було форс-мажором, адже туроператор та авіаперевізник таких відомостей не надавали і в порушення чинного законодавства не повідомили їх, як то було передбачено умовами договору, про скасування рейсів. Тому вважали, що оскільки їм було повідомлено про скасування авіарейсів лише в день вильоту, що призвело до

незручностей, хвилювання та додаткового морального навантаження, вони мають право на компенсацію.

Крім того, посилались на те, що неправомірними діями відповідачів їм заподіяно моральну шкоду, яка полягала у нервових переживаннях, стресі і фізичних навантаженнях. Зазначали, що їх позбавили повноцінного відпочинку та оздоровлення, оскільки в повному обсязі не надано туристичний продукт, який було замовлено та оплачено. Окрім того, вони по сьогоднішній день змушені відновлювати свої порушені права в суді, переживати повторно негативні емоції, які отримали під час подорожі, оскільки відповідачі необґрунтовано відмовляються визнати свою вину та здійснити компенсацію в позасудовому порядку.

Рішенням Слов'янського міськрайонного суду Донецької області від 04 лютого 2019 року позовні вимоги ОСОБА_1, ОСОБА_2 задоволено частково.

Постановою Дніпровського апеляційного суду від 19 червня 2019 року апеляційну скаргу ТОВ «Джоін Ап!» задоволено частково, а ТОВ «Авіакомпанія Скайап» - задоволено.

Позиція Верховного Суду.

Згідно із положенням частини другої статті 389 ЦПК України підставами касаційного оскарження є неправильне застосування судом норм матеріального права чи порушення норм процесуального права.

Касаційні скарги ОСОБА_1 та ОСОБА_2 підлягають задоволенню частково.

Мотиви, з яких виходить Верховний Суд, та застосовані норми права.

З касаційної скарги вбачається, що позивачами оскаржується судові рішення апеляційного суду в частині відмови у задоволенні позовних вимог щодо стягнення компенсації за скасування рейсу авіакомпанією 17 червня 2018 року, відшкодування моральної шкоди ТОВ «Авіакомпанія Скайап» та недоотримання ними оплаченого відпочинку, що має бути компенсовано.

Правовідносини у галузі авіаперевезення регулюються Конвенцією про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень від 28 травня 1999 року, яка набрала чинності для України 06 травня 2009 року (далі - Монреальська конвенція), Повітряним кодексом України (далі - ПК України).

Відповідно до частин першої, другої статті 100 ПК України правила авіаперевізника - правила, інструкції і технології, встановлені авіаперевізником, які використовуються при повітряних перевезеннях пасажирів та/або багажу, вантажу, пошти, а також правила застосування тарифів, стандарти та настанови з обслуговування пасажирів і багажу, порядок розгляду претензій та позовів. Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів, багажу, вантажу і пошти авіаперевізником, суб'єктами з наземного обслуговування, а також галузеві стандарти та нормативи якості такого обслуговування встановлюються авіаційними правилами України та мають бути однаковими для внутрішніх і для міжнародних рейсів.

Згідно з частиною четвертою зазначеної статті авіаперевізник на підставі зазначених у частині другій цієї статті правил повітряних перевезень повинен встановити свої правила, спрямовані на підвищення ефективності та якості перевезень, які не можуть містити стандартів чи нормативів якості, відповідальності за обслуговування пасажирів, нижчих за рівень установлених вимог, попередньо погодивши їх з уповноваженим органом з питань цивільної авіації.

Авіаперевізник у своїх правилах повинен встановити та довести до відома пасажирів порядок виплати компенсації і надання допомоги пасажирам у разі відмови від прийняття на борт або скасування польоту чи затримки вильоту, зниження класу обслуговування пасажирів, повернення плати за ненадану послугу з повітряного перевезення, розмір та спосіб виплати компенсації і обслуговування пасажирів, яким відмовлено у прийнятті на борт. Зазначені правила повинні відповідати вимогам та правилам, установленим міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, законодавству України, в тому числі авіаційним правилам України. При цьому розмір виплати компенсації та надання допомоги пасажирам мають бути однаковими для внутрішніх і для міжнародних рейсів (частина шоста статті 100 ПК України).

Судами встановлено, що позивачі не здійснили виліт з аеропорту Шармель Шейх 17 червня 2018 року о 08 год. 20 хв. до м. Києва відповідно до квитків «SkyUP Airlines» № 06/0000007463171, 06/0000007463170, оскільки рейс KUP5410 було скасовано.

Частиною шістнадцятою статті 100 ПК України передбачено, що пасажир має право на компенсацію від авіаперевізника і надання допомоги у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу, зниження класу обслуговування пасажирів у порядку, встановленому цим Кодексом, авіаційними правилами України та міжнародними договорами України.

Розділом XIII ПК України передбачено права пасажирів на компенсацію у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки авіарейсів.

Частиною першою статті 103 ПК України встановлено, що положення цього розділу застосовуються до пасажирів, які вирушають з/до аеропорту, розташованого на території України, а також до пасажирів, які вирушають з/до аеропорту, розташованого в іншій країні, до/з аеропорту, розташованого на території України.

Положення цього розділу застосовуються до пасажирів (регулярних та чартерних рейсів), яким відмовлено у перевезенні проти їхньої волі або рейс яких скасовано чи затримано, за умови, що пасажир має підтвержене бронювання на відповідний рейс та присутній для проходження реєстрації у час, що передбачений правилами авіаперевізника та письмово зазначений (включаючи електронні засоби), або, якщо час реєстрації не зазначено, не пізніше ніж за 45 хвилин до зазначеного часу відправлення, чи забронював рейс, який затримано/перенесено авіаперевізником або фрахтувальником повітряного судна (туроператором) на інший рейс незалежно від причин затримки/перенесення (частина друга статті 103 ПК України).

Згідно частиною першою статті 105 ПК України у разі скасування рейсу пасажиром має бути запропоновано обслуговування відповідно до частини другої статті 104 цього Кодексу та компенсацію відповідно до частин п'ятої і шостої статті 104 цього Кодексу. Пасажир має право на компенсацію, якщо його не поінформовано про скасування рейсу: щонайменше за два тижні до запланованого часу відправлення; у період не більше ніж за два тижні і не менше ніж за сім днів до запланованого часу відправлення та запропоновано зміну маршруту, що дасть змогу вирушити з пункту відправлення не пізніше ніж за дві години до запланованого часу відправлення та прибути у кінцевий пункт призначення не пізніше ніж через чотири години після запланованого часу прибуття; менше ніж за сім днів до запланованого часу відправлення та запропоновано зміну маршруту, що дасть змогу вирушити з пункту відправлення не пізніше ніж за годину до запланованого часу відправлення та прибути у кінцевий пункт призначення не пізніше ніж через дві години після запланованого часу прибуття.

Відповідно до частини п'ятої статті 104 ПК України, якщо пасажиром відмовлено у перевезенні проти їхньої волі, перевізник має виплатити їм компенсацію у таких розмірах: 250 євро - для рейсів дальністю до 1500 кілометрів; 400 євро - для рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів; 600 євро - для рейсів дальністю понад 3500 кілометрів.

Також право пасажирів у разі відмови в перевезенні, скасуванні або затримки рейсів на компенсацію передбачено розділом XVI Правил, які містять аналогічні норми.

Про скасування рейсу KUP 5410 позивачам стало відомо 16 червня 2018 року з інформаційного стенду ТОВ «Джоїн Ап!» у готелі.

Відповідно до частини третьої статті 105 ПК України перевізник не зобов'язаний виплачувати компенсацію, передбачену частинами п'ятою і шостою статті 104 цього Кодексу, якщо він може надати підтвердження того, що причиною скасування рейсу була дія непереборної сили або надзвичайна ситуація, якій не можна було запобігти, навіть якби було вжито усіх заходів.

Наведена норма містить вичерпний перелік підстав для звільнення перевізника від обов'язку виплачувати компенсацію, до яких не відносяться обставини, на які посилалось ТОВ «Авіакомпанія Скайап».

Враховуючи наведені, слід зазначити, що суд першої інстанції, врахувавши положення частини шістнадцятої статті 100 ПК України, частини п'ятої статті 104, частини першої статті 105 ПК України, дійшов правильного висновку, що з ТОВ «Авіакомпанія Скайап» на користь позивачів підлягає стягненню компенсація у розмірі 400 євро кожному.

З приводу вимог щодо відшкодування моральної шкоди ТОВ «Авіакомпанія Скайап» колегія судів відмічає, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону.

Аналогічний висновок виклав у своїй постанові від 10 квітня 2019 року Верховний Суд у складі колегії Об'єднаної палати Касаційного цивільного суду у справі № 360/723/16-ц (провадження № 61-22702сво18).

Підсумовуючи викладене, слід відмітити, що знаючи свої права та виконуючи чіткий алгоритм дій з врахуванням судової практики можна отримати компенсацію за затримку або скасування авіарейсу. Проте, слід пам'ятати, що страйки персоналу авіакомпаній прирівнюються до форс-мажорної обставини, яка виключає відповідальність авіаперевізника, оскільки такі страйки знаходяться поза волею авіакомпанії. Також якщо авіаперевізник не міг передбачити і своєчасно усунути або замінити повітряне судно, то технічні проблеми можуть бути підставою для звільнення від відповідальності.

Важливо врахувати, що під час подання позову до суду варто належно обґрунтувати свої вимоги, щоб довести ті обставини, на які посиляються в позові, зокрема, факт затримки чи скасування перельоту. Це доволі складно, проте про забезпечення таких доказів потрібно пам'ятати в момент порушення, відразу вимагати надати відповідні документи, складати та зберігати акти. Зокрема, необхідно отримати письмове підтвердження самої події, яка відбулася, а також зберегти авіаквиток і всі докази витрат на обслуговування (харчування, проїзд, житло), яке за законом має бути здійснено не вами, а все-таки перевізником.

Список літератури

1. Державна авіаційна служба України. URL: <https://avia.gov.ua/pro-nas/statistika/>
2. Busson Th. Delayed Flight Compensation: A Complete Guide to Know How to Claim. URL: <https://www.claimcompass.eu/blog/delayed-flightcompensation/>
3. Постанова КЦС ВС від 05.02.2020 у справі № 243/9071/18 URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/87732927>