# Информационно-методическое письмо Возврат стоимости авиабилетов

О возможности и условиях возврата уплаченной провозной платы (стоимости авиабилета) перевозчик или уполномоченное им лицо обязаны информировать пассажира до заключения договора воздушной перевозки (п.п. 1, 1.1 ст. 103 Воздушного Кодекса Российской Федерации (Далее – ВК РФ).

В отдельных случаях перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира. При этом сумма, которую пассажир может получить в таких случаях, зависит от причины, по которой перевозчик расторгает договор. Так, стоимость авиабилета не возвращается в случае нарушения пассажиром правил поведения на борту самолета, создающего угрозу безопасности полета либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также если состояние здоровья пассажира создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц. Также если пассажир отказывается, например, оплатить провоз своего багажа, в связи с чем авиакомпания расторгает договор перевозки, и данный договор предусматривает условие о возврате стоимости авиабилета при его расторжении, то пассажиру возвращается стоимость авиабилета с взысканием неустойки в размере 25% и суммы фактически понесенных расходов перевозчика (перевозчик вправе уменьшить размер неустойки) (ст. 107 ВК РФ).

**Возврат авиабилета при добровольном отказе пассажира от перелета**

В случае добровольного отказа пассажира от запланированного перелета и возврата авиабилета пассажиру возвращается (п. 1 ст. 108 ВК РФ):

- стоимость авиабилета (за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору) - если договором воздушной перевозки предусмотрено условие о возврате стоимости авиабилета и пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета не позднее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс;

- стоимость авиабилета с взысканием неустойки в размере 25% и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору - если договором воздушной перевозки предусмотрено условие о возврате стоимости авиабилета и пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета менее чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки;

- не использованные перевозчиком суммы, взимаемые им в пользу иных организаций, - если договором воздушной перевозки предусмотрено условие о невозврате стоимости авиабилета.

Если пассажир уведомил перевозчика об отказе от перелета после окончания времени регистрации пассажиров на рейс, стоимость авиабилета пассажиру не возвращается (п. 1 ст. 108 ВК РФ).

Обратите внимание! При добровольном отказе пассажира от перелета взимается плата за операции по аннулированию бронирования перевозки, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, и оформлению сумм возврата (ч. 3 п. 93 Приказа Минтранса России от 25.09.2008 № 155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации» (Далее – Правила № 155).

**Возврат авиабилета при вынужденном отказе пассажира от перелета**

Пассажиру возвращается полная стоимость авиабилета, если перевозка ни на одном участке не была выполнена, в случае вынужденного отказа пассажира от перелета в связи с (п.п. 2, 3 ст. 108 ВК РФ; п. 116 Правил № 155):

- его болезнью или болезнью члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на самолете (в том числе в случае заболевания COVID-19). При этом под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

Обратите внимание! Болезнь пассажира (члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним), в том числе вызванная COVID-19, является основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки при условии уведомления об этом перевозчика до окончания регистрации на рейс и при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату перелета. Требования к таким медицинским документам определяются правилами перевозчика;

- смертью члена его семьи или близкого родственника (указанный факт должен быть подтвержден документально) при условии уведомления перевозчика до окончания регистрации пассажиров на рейс;

- задержкой отправления самолета или отменой рейса, выполнения рейса не по расписанию;

- изменением перевозчиком маршрута перевозки;

- несостоявшейся отправкой пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;

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

- необеспечением перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;

- неправильным оформлением билета перевозчиком или уполномоченным агентом;

- непредоставлением пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете.

Перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях (п. 227 Федеральных авиационных правил).

Перечень случаев, дающих пассажиру право на отказ от воздушной перевозки с возвратом уплаченной провозной платы, не является исчерпывающим и не исключает возможность такого отказа в случае иных существенных недостатков услуги перевозки (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 14.07.2020 № 49-КГ20-7-К6).

В случае вынужденного отказа пассажира от части перевозки пассажиру возвращается сумма за невыполненную часть перевозки. При этом сборы за оформление билета, ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа, квитанции оплаты сверхнормативного багажа не возвращаются (п.п. 117, 120 Правил № 155).

Обратите внимание! В целях скорейшего урегулирования данного вопроса, необходимо инициировать досудебное урегулирование путем направления письменной претензии на юридический адрес авиакомпании с соответствующим требованием о возврате провозной платы за несостоявшийся перелет так как переписка с авиакомпанией посредством социальных сетей и форм приема обращений, интегрированной на сайте, не всегда принимается ко вниманию в суде так как фактически не является доказательством соблюдения пассажиром обязательного претензионного порядка, установленного ч. 4 ст. 124 ВК РФ. (Информация Роспотребнадзора "Вниманию потребителя: Что делать, если авиакомпания отменила рейс, деньги не вернула, а в службе поддержки предлагают ваучеры, которые не нужны")