

Как получить 400 млн евро компенсаций за опоздания и отмены рейсов? | Comment récupérer 400 millions d'euros d'indemnisations pour les retards et annulations de vols?

Автор: Татьяна Гирко, [Берн](#) , 16.10.2013.



@ Bombardier Aerospace

Он-лайн платформа и приложение для мобильного телефона Refund.me позволят отстоять свои права в случае опоздания или отмены самолета, а также изменения маршрута и пропущенных стыковок.

| La plateforme en ligne et application mobile Refund.me traite des réclamations en cas de vols retardés, annulés, déviés et de correspondances manquées.

Comment récupérer 400 millions d'euros d'indemnisations pour les retards et annulations de vols?

Наши постоянные читатели, вероятно, помнят о том [случае](#), когда пассажирам рейса

Анталия-Базель, приземлившегося по техническим причинам в женевском аэропорту, удалось отстоять свои права. Прибывшие в Базель на поезде – что стало причиной опоздания на несколько часов – путешественники получили компенсацию во многом благодаря тому, что одним из пострадавших оказался юрист, хорошо знающий права пассажиров. Вероятно, многим путешественникам, купившим билеты у бюджетной авиакомпании EasyJet, не пришло бы в голову требовать компенсацию в размере 500 франков при стоимости билетов от 30 франков. Однако закон одинаков для всех, и неудобства, которые испытывают пассажиры опоздавших рейсов, не зависят от цены билета.

Правда, зачастую путешественники предпочитают забыть о неприятном инциденте и не тратить время на споры с перевозчиком. Между тем, речь идет вовсе не о единичных случаях или небольших суммах. По оценкам сайта flightaware.com, в 2012 году около 1,7 млн европейских пассажиров «простили» авиакомпаниям опоздания на общую сумму около 400 млн евро. С этой несправедливостью решила бороться компания Refund.me, созданная в августе 2012 года.

Основательница Refund.me – немецкая журналистка Ева Бюхнер, которой неоднократно в процессе профессиональной деятельности приходилось сталкиваться с опозданиями, переносом или отменой рейсов. «Иметь права и заставить соблюдать свои права – совсем не одно и то же», – говорит она. Концепция созданной ею компании проста – помочь людям добиться, чтобы их права были соблюдены. Конечно, не бесплатно, – комиссия Refund.me составляет 15% от возмещаемой суммы (без учета НДС). В чем же секрет успеха? Не проще ли обратиться в авиакомпанию, чем к посреднику, которому еще придется платить за услуги? Все очень просто – Refund.me соберет все необходимые документы для подтверждения, а комиссию клиент заплатит только в том случае, если получит компенсацию от авиакомпании. Таким образом, все, что требуется от пассажира, который считает, что его права были нарушены, – зайти на сайт и заполнить информацию об опоздавшем рейсе или сделать это при помощи специального приложения для мобильного телефона.

Следует отметить, что Refund.me действует не только в Европе. Всего за один год своего существования компания помогла путешественникам, воспользовавшимся услугами 204 авиакомпаний в 103 странах мира. Опыт показал – в 94% случаев пассажиры действительно имеют право на возмещение. При этом случается, что авиакомпании неоправданно отказывают в выплате компенсации. В частности, в соответствии с европейским регламентом, путешественники, прибывшие в место назначения с опозданием более 3 часов, могут рассчитывать на компенсацию в размере до 600 евро. Однако возмещение не положено, если причиной опоздания стали непредвиденные обстоятельства. Именно нечеткое определение непредвиденных обстоятельств дает авиакомпаниям поводы, зачастую необоснованные, отказать в выплате компенсации.

Самая популярная причина, которую указывают перевозчики в качестве причины опоздания, – плохие погодные условия. Однако порой авиакомпании переоценивают ситуацию, особенно в случаях, когда дело доходит до выплаты компенсаций пассажирам, отмечает Refund.me. Кроме того, оказывается, что технические проблемы тоже не всегда принимаются в качестве оправдания европейскими судами. Конечно, никто не настаивает на том, что жизнь пассажиров нужно подвергать опасности, давая разрешение на полет машины с неисправностями. Однако не стоит

забывать, что поддержание воздушного судна в рабочем состоянии – прямая обязанность перевозчика, и поломки являются отклонением от этой нормы. Забастовки, напротив, в большинстве случаев считаются независимыми от авиакомпании обстоятельствами и не дают права на получение компенсации.

Refund.me, который с апреля 2013 года действует и в Великобритании, США, Испании, Аргентине и Мексике, постоянно расширяет сферу своего влияния. В июле к списку стран, в которых компания готова защищать права пассажиров, присоединились Франция, Индия и Польша. А в прошлом месяце компания включила в свои планы Бразилию – страну, в которой ожидается туристический бум в связи с проходящим в 2014 году Чемпионатом мира по футболу. Кроме того, Refund.me предоставляет свои услуги и в случае опозданий поездов, автобусов и водного транспорта, а также поможет оценить шансы на успех и предпринять необходимые шаги в случае потери багажа.

Хотя на Россию, Украину и другие страны бывшего Союза европейский регламент о выплате компенсаций пока не распространяется, путешественникам будет полезно помнить, что в странах Евросоюза, а также в Исландии, Норвегии и Швейцарии их права защищены, независимо от цвета их паспорта.

«Все рейсы (не только европейских перевозчиков), которые покидают европейское воздушное пространство, обязаны соблюдать регламент. И напротив, для рейсов, пункт назначения которых находится в европейском воздушном пространстве, это требование распространяется только на европейские авиакомпании», – сказал Нашей Газете.ch представитель Refund.me Жиль Монришар. Во всяком случае, ничего не мешает пострадавшим зайти на сайт, ввести данные своего рейса и получить оценку специалистов – а вдруг и ваши права были нарушены?

[Женева](#)

Статьи по теме

[Авиапассажиры, защищайте свои права!](#)

[Где мой чемодан?](#)

Source URL: <http://www.nashagazeta.ch/news/swiss/16538>