ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ТРАНСПОРТНОГО ПРАВА И ТРАНСПОРТНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

УДК 347.463:656

© Тарасенко Юрий Александрович
— кандидат юридических наук, доцент кафедры «Гражданское право, международное частное право, гражданский процесс» Юридического института Российского университета транспорта (МИИТ)
tarasenkou69@mail.ru

Овербукинг на транспорте: проблема определения «лишнего» пассажира

Аннотация. Отечественные авиакомпании в условиях конкуренции с иностранными авиаперевозчиками активно используют механизмы, зарекомендовавшие себя в мировой практике и позволяющие минимизировать возможные убытки. К таким механизмам относится овербукинг (сверхбронирование). Проблема использования овербукинга заключается в том, что, решая экономические затруднения перевозчика, данный механизм до настоящего времени не получил правового закрепления. Такая ситуация порождает ряд правовых затруднений. Во-первых, это продажа билетов, в количестве превышающих мест в транспортном судне. Авиаперевозчик изначально идет на нарушение условий заключенного договора. Во-вторых, не существует механизма корректного определения, с кем из пассажиров должен быть расторгнут договор. Имеющаяся практика решения данного вопроса иллюстрирует несправедливые подходы, порождающие конфликты. Использование искусственного интеллекта при организации бронирования мест на рейс в значительной мере могло бы снизить правовую неопределенность и способствовать более справедливому решению установления баланса между интересами перевозчика и пассажира. При корректировке действующего законодательства необходимо изменить существующий порядок процедуры бронирования, допускающей продажу билетов на рейс без указания конкретного места.

Ключевые слова: овербукинг; сверхбронирование; договор перевозки; потребители; ответственность; цифровизация; расторжение договора.

© Yuriy Al. Tarasenko
— Candidate of Law, associate professor of the department
'Civil law, international private law and civil procedure'
of the Law Institute of the Russian University of Transport

Overbooking in transport: the problem of determining the "excess" passenger

Abstract. Domestic airlines, competing with foreign air carriers, are actively using mechanisms that have proven themselves in world practice and allow minimizing possible losses. Such mechanisms include overbooking (booking an excess seat). The problem of using overbooking is that, while solving the economic difficulties of the carrier, this mechanism has not yet received legal confirmation. This situation gives rise to a number of legal difficulties. Firstly, it is the sale of tickets exceeding the number of seats in a transport mean. The air carrier initially violates the terms of the contract. Secondly, there is no mechanism for correctly determining with which of the passengers the contract should be terminated. The existing practice of resolving this issue illustrates unfair approaches that generate conflicts. The use of artificial intelligence in organizing seat reservations for a flight could significantly reduce legal uncertainty and contribute to a fairer establishing a balance between the interests of the carrier and the passenger. When adjusting the current legislation, it is necessary to change the existing order of the booking procedure, which allows the sale of tickets for a flight without giving a definite seat.

Keywords: overbooking; carriage contract; consumers; responsibility; digitalization; termination of an agreement.

Перевозка пассажиров транспортным средством осуществляется на основе заключенного договора. В пассажирских перевозках документом, удостоверяющим заключение такого договора, а заодно, определяющим индивидуальные параметры перевозки, является билет. Соответственно, транспортная компания заключает такое количество договоров, сколько мест имеется в транспортном средстве.

Развитие имущественных отношений проявило следующий аспект — поиск разумного баланса между стоимостью товара (услуги) и имеющимся предложением. В перевозках данный аспект выражается в том, что каждая из сторон стремится максимально получить выгоды из возникающих правоотношений. Для пассажира это перемещение в конечный пункт назначения в совокупности с набором тех сопутствующих услуг, которые сопровождают подобное перемещение (приемлемая цена, дополнительные услуги в течение рейса и т.п.). Для перевозчика это

получение максимальной выгоды от перемещения пассажиров. Такая выгода достигается при полном заполнении перевозочного средства. Но подобная ситуация не всегда достижима. Часто случается, что транспортное судно отправляется в рейс, имея незаполненные пассажирские места. Это происходит по разным причинам, например, пассажир отказался от поездки и сдал билет. Такое право есть у любого пассажира в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей». Следует отметить, что возврат билета на практике — не такое редкое явление. И это не всегда связано с какой-либо неожиданной ситуацией, в результате которой пассажир вынужден отказаться от поездки. Нередки случаи, когда отказ осуществляется для достижения не связанных с поездкой целей. Существует даже движение, позволяющее минимизировать цены на авиауслуги. Это достигается при помощи скиплаггинга (*skiplagging*). Суть последнего в том, что авиаперевозчики устанавливают цену в один конец гораздо выше, чем если бы приобретался билет с возвратом пассажира обратно. Поэтому, те рейсы (направления), на которые приобретают билеты «туда и обратно», в большей степени подвержены нестабильности.

Для того чтобы минимизировать возникающие вследствие подобных отказов убытки, перевозчики нашли механизм, который получил название овербукинг (или сверхбронирование).

Суть овербукинга в том, что билетов на рейс продают больше, чем мест в транспортном средстве. Таким образом пытаются решить проблему свободных мест и заполняемости рейса.

Это явление возникло еще примерно в середине 1950-х гг. В России при переходе к рыночным отношениям проблема минимизации таких незапланированных убытков для авиакомпаний также стала актуальной. Проблема проявилась в том, что в отличие от иностранных юрисдикций отечественный законодатель до сих пор не урегулировал такой механизм. Поэтому в Российской Федерации овербукинг существует как явление, хотя и не противоречащее действующему законодательству, но не имеющее своего места в системе законодательства.

Главный аргумент сторонников овербукинга (в отсутствие правового регулирования этого явления) в том, что так делают авиакомпании всего мира и неследование этой тенденции приведет к убыткам отечественных перевозчиков и снижению конкуренции с иностранными перевозчиками [1]. Иными словами — аргументы не юридические, а экономические. И это притом, что в западных юрисдикциях, на которые ссылаются сторонники овербукинга в России, это явление нормативно урегулировано.

Овербукинг — явление, которое стало возможным в условиях столкновения двух правомочий. С одной стороны, правомочия пассажира, имеющего безусловное право отказаться от уже заключенного договора посредством возврата билета, а с другой — правомочия перевозчика,

имеющего права на полученные доходы с продажи билета и вынужденного их возвращать в самый последний момент, терпя убытки.

Опыт зарубежных юрисдикций показывает, что в своем большинстве проблема решается посредством урегулированных на уровне закона компенсационных выплат пострадавшим пассажирам. Иными словами, запретить перевозчикам продавать больше билетов, чем вмещает транспортное средство, нельзя, но можно обязать транспортную компанию принимать определенные меры компенсационного характера.

Задача отечественного законодателя в этой сфере видится в том, чтобы найти разумный баланс интересов как пассажира, так и перевозчика.

Овербукинг как правовое явление, диктует необходимость постановки ряда вопросов, ответ на которые позволит продумать наиболее оптимальное решение данной проблемы.

1. Прежде всего, необходимо определить, как осуществляется правовое регулирование при полной заполняемости рейса? Это ключевой аспект обсуждаемой проблемы, поскольку нарушения возникают именно в тех случаях, когда все билеты на рейс проданы и нет случаев незапланированных отказников.

В связи с тем, что в настоящий момент в России отсутствует давно обещанный закон о регулировании овербукинга [1], данная проблема решается через процедуру нарушения уже заключенного договора. Иными словами, продав больше билетов, чем существует мест на конкретном транспортном средстве, невозможно, не нарушив заключенного договора, исполнить обязательства перед всеми кредиторами. Единственный выход из такой ситуации — нарушить уже заключенный договор, отказав в посадке на рейс лицу, оплатившему билет. Таким образом, происходит отказ от исполнения обязательства.

Каковы правовые последствия такого решения? В рассматриваемом случае возможны два варианта. Во-первых, расторгнуть договор и уплатить все причитающиеся возмещения либо, во-вторых, изменить условия договора. Данный вариант возможен только при достижении соглашения с пассажиром. Последнему можно предложить билеты на другой ближайший рейс с оплатой проживания, питания и т.п. Этот путь достигает поставленной цели только в том случае, когда компромисс сторонами найден. Но если пассажир не согласен, то проблема остается не решенной. В отсутствие механизма компенсации убытков пассажиру предоставляется «голое» право требовать возмещения в суде с неизвестным результатом в конечном итоге.

Определенным выходом из положения может быть принятие долгожданного закона, в котором, как вариант, прописывались бы «твердые» компенсационные выплаты, на которые мог бы рассчитывать пассажир, не тратя время и силы в суде.

В настоящее время система компенсаций существует только для перевозчика. По общему правилу, стоимость «возвратного» билета в том

случае, если пассажир аннулировал его не позднее чем за сутки до окончания регистрации на рейс, возвращается пассажиру в полном объеме (за исключением затрат, которые перевозчик уже фактически понес к этому времени). Если билет возвращен менее чем за 24 часа до окончания регистрации, авиакомпания взыщет неустойку в размере 25% от стоимости билета и удержит сумму фактически понесенных расходов. Если же пассажир отказался от поездки после окончания регистрации на рейс, то перевозчик удерживает полную стоимость билета. Аналогичное правило действует в отношении «невозвратных» билетов независимо от того, когда пассажир решил отказаться от полета (п. 1 ст. 108 Воздушного кодекса РФ).

2. Следующая правовая проблема, которую пока невозможно решить корректно, — это определение «лишнего» пассажира. Как происходит определение того, кто лишний? В настоящее время данный вопрос решается исключительно в одностороннем порядке, силами самого перевозчика. Его сотрудники произвольно определяют, кому будет отказано в перевозке. Это порождает конфликты. В качестве примера можно привести случай, произошедший в 2017 г., когда сотрудники авиакомпании удалили с борта самолета пассажира, предварительно причинив ему телесные повреждения [https://roscontrol.com/ozpp/article/vashi-prava-pri-overbukinge-kak-ne-ostatsya-za-bortom/#].

Данную проблему (в отсутствии пока положительного законодательного регулирования) могут отчасти помочь решить программные продукты, использующие принципы искусственного интеллекта.

Как это возможно? Известно, что приобретение билета на пассажирский рейс осуществляется при помощи процедуры бронирования (см. п. 11 приказа Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил “Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей”»). При бронировании от пассажира требуется указать ряд параметров о себе. Таким образом, платформа, через которую осуществляется приобретение билета и бронирование места, может автоматически систематизировать пассажиров по разным категориям, в зависимости от тех или иных данных, которые указывают пассажиры.

Задача законодателя на данном этапе видится в следующем: если пока не удается принять закон об овербукинге, который устраивал бы большинство заинтересованных субъектов (как пассажиров, так и компании, осуществляющие перевозку), то для разрешения данной проблемы важно сформировать перечень категорий, которые имели бы некий приоритет. Приоритет определялся бы объективными

параметрами, которые компании получают от самих пассажиров. За основу таких параметров можно было взять цель перевозки.

Исходя из этого, возможно выделить следующие категории: а) командировка; б) важные жизненные обстоятельства (свадьба, похороны); в) медицинские показания (беременность, болезнь и т.п.).

Пассажиры, соответствующие выделенным критериям, имели бы приоритет при отправлении по сравнению с пассажирами из общих категорий.

Чтобы избежать возможных злоупотреблений со стороны пассажиров, которые могут специально представлять о себе недостоверную информацию для попадания в приоритетные списки, возможно предложить следующее решение: лицо, бронирующее билеты на рейс, проходит регистрацию через свою учетную запись на портале «Госуслуги». Таким образом, достигается цель идентификации пассажира. Далее, пассажир при бронировании может загрузить в систему соответствующего сайта скан документа, подтверждающего основания для отнесения к какой-либо приоритетной очереди. Это может быть командировочное удостоверение, телеграмма о событиях, справка из медицинской организации.

Предлагая подобный вариант, мы отдаем себе отчет в том, что не всякое событие можно объективировать в виде какого-либо документа. Поэтому вариант с указанием цели поездки по ряду категорий останется отнесенным к доброй совести пассажира.

Говоря о привилегированных категориях, необходимо также отметить следующее. Во-первых, правительство должно разработать список таких категорий. Во-вторых, к списку необходимо определить, какие события могут быть отнесены к категории «важные жизненные обстоятельства» (свадьба, похороны — это лишь начальный отправной перечень). В-третьих, должна быть определена иерархия самих категорий. Как пример, укажем, что цели командировки вероятно выше, чем цель попасть на свадьбу. Но такая иерархия, конечно же, должна быть обоснована. Вполне возможно, что те из категорий, которые могут быть подкреплены документально, могут иметь более высокий номер, чем те, которые никак документально не подтверждаются.

3. Следующая проблема тесно связана с предыдущей: кого нельзя *не взять* на рейс? Как и кто это решает? Вероятно, необходимо законодательно определить те категории пассажиров, которые не подпадают под режим овербукинга. В настоящий момент Минтранс России предлагает представить свой вариант перечня таких лиц. Но даже если разработать и утвердить такой перечень «льготных» категорий пассажиров, то это не гарантирует возникновения такой ситуации, при которой транспортное средство будет не в состоянии принять на борт всех оплативших рейс пассажиров по причине их отнесения к льготной

категории. Особенно это касается ситуаций, когда рейсы осуществляются небольшими транспортными средствами.

4. На данном этапе рассмотрения имеющейся проблематики можно констатировать, что данная ситуация отчасти стала возможной благодаря существующей процедуре оформления билетов на рейс. Как уже было отмечено выше, билет приобретается исключительно через этап бронирования (см. п. 8 Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82, согласно которому закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату является обязательным условием перевозки воздушным транспортом пассажира, багажа, груза).

В самой процедуре бронирования нет ничего нарушающего ни права, ни интересы для стороны договора. Но п. 16 приказа уточняет, что при бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира перевозчик либо уполномоченный агент *имеет право не закреплять за пассажиром конкретное пассажирское место* в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. В этом случае номер пассажирского места, выделяемого пассажиру, указывается при регистрации пассажира.

Соответствует ли закону неуказание места в билете (в той части, которая говорит об условиях заключения договора)? Как можно без указания номера места пассажира считать договор заключенным? Как тогда определяется возможность перевозки вообще?

Опираясь на существующее правовое регулирование авиаперевозок, необходимо отметить, что имеющаяся практика овербукинга (в том виде, как она осуществляется) противоречит закону. Это следует из ст. 103 Воздушного кодекса РФ и самого приказа Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82. Кодекс указывает, что перевозка возможно при наличии билета, подтверждающего заключение договора, с определением в нем места. Приказ же конкретизирует эту процедуру путем установления бронирования места. Тот факт, что при бронировании места перевозчик может изначально не указывать (не определять) конкретного номера места, не касается самого факта заключения договора. Перевозчик должен определить конкретное место при прохождении процедуры регистрации пассажира на рейс. Это вытекает из п. 11 приказа: бронирование пассажирского места и провозной емкости для пассажира предполагает перевозку пассажира и его багажа в дату, рейсом и по маршруту, на которые было произведено бронирование.

Таким образом, приказ Минтранса России содержит противоречивые положения (п. 16), позволяющие при бронировании не указывать конкретные места, что влечет возникновение ситуации с «лишним» пассажиром. Бронирование же с указанием мест не допускало бы появление подобных явлений.

Литература

1. Добрикова, Е. Овербукинг в России: быть или не быть? // https://www.garant.ru/article/650968/.

References

1. Dobrikova, Ye. Overbuking v Rossii: byt' ili ne byt'? [Overbooking in Russia: to be or not to be?]// https://www.garant.ru/article/650968/.