**Овербукинг: что это такое?**

При планировании отпусков, путешествий в преддверии наступающих праздников потребитель может столкнуться с неприятной ситуацией, возникшей вследствие овербукинга.

Дословно «овербукинг» (англ. overbooking) можно перевести как «перебронирование», то есть это обстоятельство, когда количество бронирований оказалось больше, чем свободных мест.

Потребитель может столкнуться с овербукингом в следующих случаях:

* при воздушных перевозках;
* при предоставлении гостиничных услуг.

В настоящее время на законодательном уровне понятие овербукинга не регламентировано, тем не менее при его возникновении следует помнить о следующем.

Отказ авиакомпании в посадке пассажира на рейс ввиду отсутствия мест в салоне самолета или отказ отеля в предоставлении забронированного номера фактически является односторонним отказом от исполнения обязательств.

В силу статей 309, 310 Гражданского кодекса РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом, односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий по общему правилу не допускаются.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств должник обязан возместить убытки кредитора в полном объеме ([ст. 15](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/15), [393](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/393) Гражданского кодекса РФ). Потери потребителя, возникшие в результате реализации условия об овербукинге, подлежат возмещению.

В целях урегулирования возникшего спора рекомендуем потребителю обратиться к исполнителю услуги с претензией.

В претензии нужно описать следующее:

- основание возникновения правовых отношений (указывается дата, номер заключенного договора, наименование сторон и др.);

- причины, приведшие к обращению с претензией (неисполнение обязательства, какие потери (убытки) понесены);

- требование к  исполнителю, условия и сроки;

- упоминание о том, что претензионный порядок соблюден и дальнейшее невыполнения обязательств повлечет обращение в суд, надзорные органы.

Претензию  необходимо отправлять заказным письмом с описью вложения или передать исполнителю в 2 экземплярах под роспись с печатью (доказательством будет экземпляр с подписью, печатью и датой принятия).

Если заявленное в претензии требование не удовлетворено или претензия оставлена без рассмотрения,  защита прав потребителя осуществляется в судебном порядке.