



Vefrit samgönguráðuneytis
3.tbl. júní 2005



Aukinn réttur flugfarþega vegna vanefnda flugfélaga á flutningi þeirra

Þann 21. júní tók gildi reglugerð nr. 574/2005 sem innleiðir í íslenskan rétt reglugerð Evrópusambandsins nr. 261/2004. Reglugerðin hefur að geyma sam- evrópskar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður.

Vefrit ráðuneytisins mun að þessu sinni vera helgað kynningu á þeim auknu réttindum sem flugfarþegar öðlast með reglugerðinni.

Reglugerð Evrópuþingsins nr. 261/2004 leysir af hólmi eldri reglugerð frá 1991.

Megin breytingar

Í fyrsta lagi nær reglugerðin til alls farþegaflugs þ. m. t. leiguflungs og flugs sem er hluti af stærra ferðalagi, en eldri reglugerðin náði einungis til áætlunarflugs.

Í öðru lagi nær reglugerðin nú einnig til flugs frá þriðju ríkjum (ríkja utan EES) til sambandsríkja, að því gefnu að um flugrekanda með flugrekstrarleyfi innan Evrópusambandsins sé að ræða.

Í þriðja lagi er flugfélögum gert mun erfiðara um vik með að neita farþegum um far. Þetta er gert með tvennum hætti.

- Flugfélög þurfa nú að ná samningum við aðra farþega um að gefa eftir sæti sín gegn greiðslu áður en nokkrum er vísað frá.
- Ef flugfélög eða ferðaskrifstofur neyðast til að vísa frá farþegum eru þau skuldbundin til að greiða skaðabætur allt að 600 Evrur eftir lengd flugs. Að auki munu farþegar áfram hafa rétt á að fá miða endurgreidda eða fá annað flugfar, eftir því sem reglurnar kveða á um og þeir kjósa, auk hóteldgistingar og fæðis.

Í fjórða lagi ber flugfélögum og ferðaskrifstofum að lágmarka óþægindi flugfarþega þegar ferðum er aflýst eða þeim er neitað um far. Þegar farþegar fá upplýsingar um aflýsingu ferðar og minna en tvær vikur eru til brottfarar, og önnur sambærileg ferð er ekki farin á svipuðum tíma og upphaflega var ákveðin, skulu þeir eiga rétt á fæði og hóteldgistingu, eigi þeir erfitt með að breyta öðrum ráðstöfunum. Vari frestun lengur en fimm tíma skal farþegi eiga rétt á endurgreiðslu.

Í fimmta lagi skulu flugfélög greiða fyrir farþegum á meðan á töf stendur. Þetta á við um fæði og hóteldgistingu ef farþegi þarf að dvelja yfir nótt. Þá skal farþegi fluttur til og frá flugvelli en auk þess, verði töf umfram það sem gert hefur verið ráð fyrir, skal fólki gert kleift að láta vita af sér á kostnað flugfélags. Þegar seinkun varir meira en fimm stundir skal farþeginn eiga rétt á endurgreiðslu þurfi hann að hætta við ferð.



Takmörkun bótaréttar

Nýju reglurnar um bótarétt farþega gilda með ákveðnum skilyrðum. Þegar vandkvæði verða með flug frá ríki utan sambandsins til sambandsríkis fellur réttur til bóta og fyrirgreiðslu niður hafi verið bætt fyrir óþægindin áður en komið var til sambandsins. Þá skulu farþegar hafa bæði staðfesta bókun og innritað sig til að eiga rétt á bótum. Hafi verið tilkynnt um seinkun eða brottvísun fyrirfram er innritun þó ekki skilyrði. Þá gilda bótareglurnar ekki sé um frímiða, eða fargjöld sem almenningur á ekki kost á, að ræða né heldur hafi aðstæður verið slíkar að ómögulegt hefði verið að koma í veg fyrir að flug væri fellt niður. Farþegar á sér-fargjöldum sem boðin eru sérstökum viðskiptavinum, til dæmis fríðindaklúbbum, *frequent flyer programme*, eiga engu að síður rétt á bótum.

Bótaréttur þegar farþega er neitað um sæti sitt

Þegar nauðsynlegt er að neita farþegum um far með flugvél, *denied boarding*, skal flugfélag fyrst reyna að ná samkomulagi við aðra farþega um að verða eftir gegn eðlilegri umbun þannig að allir sem vilja komist með. Þeir farþegar sem þannig verða eftir skulu í kjölfarið fá aðstoð við að finna sér aðra leið til að komast á áfangastað eins fljótt og hægt er.

Náist ekki samkomulag við nægilegan fjölda farþega má neita fólki um aðgang að vél. Verði sú raunin skal flugfélag þegar aðstoða þá farþega sem þannig verða af sæti sínu við að komast með öðrum hætti á áfangastað og veita þeim auk þess hressingu og gistingu eftir því sem við á. Til viðbótar við þetta á farþegi rétt á bótum:

* Miðað við gengi í júní 2005

- Vegna flugs allt að 1.500 km, 250 Evrir (20 þúsund kr.)*
- Vegna flugs milli ríkja innan sambandsins sem er lengra en 1.500 km og annars flugs á milli 1.500 km og 3.500, 400 Evrir (32 þúsund kr.)*
- Vegna annars flugs, 600 Evrir (48 þúsund kr.)*

Takist flugfélagi hins vegar að koma fólki á áfangastað innan tveggja til fjögurra tíma seinkunar frá þeim tíma sem upphaflega var gert ráð fyrir má lækka þessar bætur um helming.

Bótaréttur vegna niðurfellingar flugs

Ef flug er fellt niður skal bjóða farþegum val á endurgreiðslu fyrir þann hluta ferðar sem ekki var farin, auk flutnings á þann stað sem ferð hófst. Jafnframt skal farþegum boðin þjónusta hvað varðar hressingu og gistingu eftir því sem við á. Að auki eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekandanum nema:

- Farþegum hafi verið tilkynnt um niðurfellinguna að minnsta kosti 2 vikum fyrir áætlaðan brottfarartíma.
- Farþegum sé tilkynnt sjö dögum til tveimur vikum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan tveggja klukkutíma fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan fjögurra klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.
- Farþegum sé tilkynnt um, að minnsta kosti sjö dögum fyrir áætlaða brottför, að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni, sem gerir þeim kleift að leggja af stað innan klukkustundar fyrir áætlaðan

brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan tveggja klukkustunda eftir áætlaðan komutíma.

Upphæð bóta fer eftir lengd flugs og eru þær sömu og var getið um áður þegar fjallað var um þegar farþegum er neitað um sæti. Flugrekanda ber þó ekki skylda til að greiða skaðabætur ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra, jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

Kvaðir vegna seinkunar

Bótaréttur vegna seinkunar vaknar við að:

- Fugi allt að 1.500 km seinkar um tvær stundir eða meira.
- Öllu flugi milli ríkja innan sambandsins sem er lengra en 1.500 km, og öðru flugi á milli 1.500 km og 3.500, seinkar um þrjár stundir eða meira
- Öllu öðru flugi seinkar um fjórar stundir eða meira.

Í þessum tilvikum ber flugfélagi að bjóða farþegum upp á hressingu eftir því sem eðlilegt er miðað við lengd seinkunar. Standi töf yfir nótt skal bjóða farþeganum upp á hótलगistingu og nauðsynlegar ferðir á milli flugvallar og hótels. Þá skal bjóða farþega að gera vart við sig tvisvar með símtali, telexi, símbrefi eða tölvupósti.



Hvað þessa grein varðar skal veita þörfum fatlaðra og fólks með börn sérstaka athygli. Þegar töf nær fimm stundum skal farþegi eiga rétt á endurgreiðslu innan sjö daga fyrir þá hluta ferðar sem ekki voru farnir auk flutnings á þann stað sem ferð hófst á.

Þegar tilvik koma upp þar sem bótaréttur gæti verið fyrir hendi

Þessar breytingar eru gerðar til þess að setja neytendur í Evrópu-sambandinu í forgang. Telji farþegi að hann eigi rétt á bótum vegna þess að honum er neitað um sæti sitt, vegna tafa eða annarra atriða ætti hann:

- Fyrst að hafa samband við þann sem seldi honum ferðina
- Telji hann enn að á hann sé hallað, og að hann eigi hugsanlega rétt á bótum, ætti hann að snúa sér til Flugmálastjórnar Íslands, en hún ber ábyrgð á framkvæmd þessarar reglugerðar.

- Símanúmerið hjá Flugmálastjórn Íslands fyrir farþega til að bera fram kvörtun er 569-4100. Ef farþegar eru staddir í útlöndum þá er sameiginlegt númer til að bera fram kvörtun 00 800 6789 1011.

Samskipti farþega og þeirra sem sjá um flutning þeirra

Farþegar eiga rétt á hlutlausum og nákvæmum upplýsingum frá þeim sem skipuleggja og selja ferðir. Meðal annars ber afgreiðslufólki að sýna farþega upplýsingar, annað hvort á skjá eða á útprentun. Þetta á meðal annars við um bein flug og tengiflug. Þegar ferðaskrifstofa selur miða ber henni meðal annars að gera grein fyrir upplýsingum um flugfélag sem flogið er með og stopp á leið á áfangastað. Þá skulu starfandi flugrekendur hafa auðlæsilega tilkynningu, við innritunarborð, þar sem flugfarþegum er gerð grein fyrir réttindum sínum.

Þá er rétt að benda á að ferðalög með flugvélum eru samningsbundin. Flugfélög eiga að hafa eintak samnings til reiðu óski farþegar eftir þeim. Í samræmi við alþjóðlega samninga er flugfélag skaðabótaskyldt vegna skaða sem seinkanir valda nema sannað sé að það hafi gert allt sem í þess valdi stóð til að koma í veg fyrir skaðann.

Flugmálastjórn Íslands ber ábyrgð á framkvæmd þessarar reglugerðar og geta farþegar, telji þeir á sér brotið, borið fram kvörtun við hana.

Að lokum er rétt að draga sérstaklega fram að þegar mál sem falla undir þessa reglugerð koma upp ber flugfélögum að gefa sérstakar gætur að fólki sem vegna fötlunar sinnar stendur ekki jafnt að vígi og aðrir.

Vefrit samgönguráðuneytis.

3. tbl. - Júní 2005.

Ábm: Ragnhildur Hjaltadóttir

Umsjón: Ingilín Kristmannsdóttir

Veffang samgönguráðuneytis:

www.samgonguraduneyti.is

