

DRÖG

REGLUGERÐ um réttindi flugfarþega

1. gr.

Markmið og gildissvið.

Með reglugerð þessari er leitast við að auka neytendavernd með því að skýra réttindi farþega og kveða á um meðferð kvartana með það fyrir augum að einfalda málsmeðferð og auðvelda úrlausn mála.

Reglugerð þessi gildir um greiðslu skaðabóta og aðstoð við farþega sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt.

2. gr.

Ábyrgðar- og eftirlitsaðili.

Samgöngustofa fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt XVI. kafla laga um loftferðir og reglugerð þessari og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt.

3. gr.

Réttur til kvörtunar.

Farþegar og aðrir sem hafa hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslega kröfur og einkaréttarlega hagsmuni skv. XVI. kafla laga um loftferðir og reglugerð þessari til Samgöngustofu.

4. gr.

Málskotsgjald.

Sá sem óskar eftir úrskurði Samgöngustofu skal greiða málskotsgjald að fjárhæð 5.000 kr. til Samgöngustofu. Ef fallist er á kröfu kvartanda í heild eða hluta skal málskotsgjald endurgreitt kvartanda af þjónustuveitanda sem kvartað er vegna.

Ef sættir verða í máli eftir að kvörtun berst Samgöngustofu ber málsaðilum að tilkynna stofnuninni um það. Í kjölfarið verður kvörtun felld niður af hálfu Samgöngustofu og málskotsgjald endurgreitt kvartanda af Samgöngustofu.

5. gr.

Málsmeðferð og gjald lagt á þjónustuveitanda.

Kvartanir vegna brota á reglugerð þessari og lögum um loftferðir skal beina til Samgöngustofu.

Samgöngustofa skal leita álits viðkomandi flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar á kvörtun, ganga úr skugga um að upplýsingar sem þar eru veittar eigi við rök að styðjast og freista þess að jafna ágreining aðila á skjótan og markvissan hátt, sbr. 208. gr. loftferðalaga.

Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa skera úr ágreiningi með úrskurði.

Falli mál farþega í vil innheimtir Samgöngustofa gjald af viðkomandi þjónustuveitanda vegna kostnaðar af kvörtun sem berst frá farþega og miðast gjaldið við 3 klst. vinnu sérfræðinga Samgöngustofu, sbr. 1. gr. a í viðauka I í gjaldskrá Samgöngustofu.

6. gr.

Birting úrskurða o. fl.

Samgöngustofu er heimilt að birta opinberlega úrskurði sem teknir eru á grundvelli reglugerðarinnar og laga um loftferðir. Stofnuninni er heimilt að birta nöfn flugrekanda og rekstraraðila flugvallar sem tilkynnt hafa að þeir hyggist ekki fara að úrskurði stofnunarinnar.

Samgöngustofu er heimilt að afhenda stjórnvöldum annarra ríkja á grundvelli þjóðréttarskuldbindinga nauðsynlegar upplýsingar og gögn er varða afgreiðslu mála er falla undir reglugerðina.

7. gr.

Skylda til að veita farþega upplýsingar um rétt sinn.

Flugrekendur, umráðendur loftfars, umboðsaðilar og söluaðilar skulu veita farþega greinargóðar og fullnægjandi upplýsingar um rétt til bóta og aðstoðar bæði með tilkynningu við innritun farþega og með aðgengilegum skriflegum upplýsingum.

8. gr.

Seinkun, aflýsing, neitun á fari og flýting

Farþegi sem verður fyrir seinkun, aflýsingu eða neitun á fari og kemur á ákvörðunarstað a.m.k. þremur klukkustundum síðar en upphaflega var áætlað getur átt rétt á bótum í samræmi við það sem gildir um aflýsingu flugs skv. reglugerð þessari.-

Farþegi skal einnig eiga rétt á aðstoð og þjónustu í samræmi við reglugerðina. Ef flugi er flýtt skal farþegi eiga rétt á sömu aðstoð og þjónustu og kveðið er á um í 2. mgr. Í slíku tilviki getur farþegi einnig átt rétt á bótum.

9. gr.

Viðmið vegna mats á kostnaði.

Ef ágreiningur er um bætur og kveðið er á um slíkan bótarétt í XVI. kafla laga um loftferðir og reglugerð þessari, s.s. vegna kostnaðar farþega vegna gistingar, fæðis, samskipta og flutnings milli staða, skal Samgöngustofa leggja til grundvallar kostnað sem ráða má af reikningi, sölunótu, greiðslukvittun eða öðrum gögnum sem eðlileg geta talist með hliðsjón af aðstæðum.

Geti farþegi ekki sýnt fram á raunkostnað með sannarlegum hætti er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega svo sem vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða o. fl. Kostnaðarviðmið skal byggja á almennum kostnaði eða meðaltalskostnaði þar sem honum er til að dreifa.

Réttur farþega ræðst af ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir og reglugerða sem innleiddar eru með reglugerð þessari sem tilgreina bætur eða hámark þeirra ef við á.

10. gr.

Innleiðing.

Með reglugerð þessari öðlast gildi eftirfarandi gerðir sem vísað er til í XIII. viðauka við samningsins um Evrópska efnahagssvæðið með þeim breytingum og viðbótum sem leiðir af bókun 1 um altæka aðlögun og öðrum ákvæðum hans:

Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004/EB um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður og um að fella úr gildi reglugerð (EBE) nr. 295/91, sbr. ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 171/2004 frá 3. desember 2004, og birt er í EES-viðbæti nr. 54, bls. 371, árið 2007.

11. gr.

Gildistaka.

Reglugerð þessi, sem sett er með heimild í 209. gr. og 249. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022, öðlast þegar gildi. Samhliða fellur úr gildi reglugerð um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum, nr. 1048/2012.