

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.

1. gr.

Markmið.

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.

2. gr.

Gildissvið.

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

Reglugerð þessi gildir einnig um skemmdir, tafir eða tapaðan farangur farþega svo og fyrirkomulag bótagreiðslna, röskun á ferðatilhögun, fjárhæð bóta og aðrar úrbætur til handa farþegum eða eigendum farangurs.

3. gr.

Ábyrgðar- og eftirlitsaðili.

Flugmálastjórn Íslands ber ábyrgð á eftirliti og framkvæmd reglugerðarinnar. Stofnuninni er heimilt að kalla eftir upplýsingum frá eftirlitsskyldum aðilum, framkvæma vettvangsskoðun, grípa til aðgerða til að stöðva brot og krefjast þess að látið sé af brotum í samræmi við heimildir loftferðalaga og laga um Flugmálastjórn Íslands.

Flugmálastjórn er heimilt að birta opinberlega ákvarðanir sem teknar eru á grundvelli reglugerðarinnar þar sem nafngreindir eru aðilar máls. Þá er stofnuninni heimilt að afhenda stjórnvöldum annarra ríkja á Evrópska efnahagssvæðinu nauðsynlegar upplýsingar og gögn er varða afgreiðslu farþegamála er falla undir reglugerðina.

4. gr.

Skylda til að veita farþega upplýsingar um rétt sinn.

Flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila bera ábyrgð á því að farþegi sé upplýstur um rétt sinn til bóta og aðstoðar með fullnægjandi hætti bæði með tilkynningu við innritun farþega og með aðgengilegum skriflegum upplýsingum.

5. gr.

Málsmeðferð.

Ef farþegi telur að brotið hafi verið á rétti sínum eða hann hafi ekki fengið fullnægjandi úrlausn mála sinna í samskiptum við flugrekanda, flytjanda, ferðaskrifstofu eða umboðsmann þeirra, getur hann lagt fram kvörtun þess efnis til Flugmálastjórnar Íslands. Kvartanir vegna brota á reglugerð þessari skal leggja fram á þar til gerðu eyðublaði, sem finna má á heimasíðu stofnunarinnar.

Berist stofnuninni kvörtun skal hún m.a. leita álits viðkomandi þjónustuveitanda, ganga úr skugga um að þær upplýsingar sem þar eru veittar eigi við rök að styðjast og jafnframt skal leita leiða til að jafna ágreining aðila á skjótan og markvissan hátt. Að öðru leyti gilda málsmeðferðarreglur stjórnáslulaga. Náist ekki samkomulag um ágreining skv. 1. mgr. skal Flugmálastjórn Íslands skera úr um hann með ákvörðun.

6. gr.

Seinkun og flýting.

Farþegi sem verður fyrir seinkun 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.

Ef flugi er flýtt um a.m.k. þrjár klukkustundir skal farþegi eiga rétt á sömu aðstoð og þjónustu og þegar um aflýsingu eða seinkun flugs er að ræða skv. reglugerð þessari. Í slíku tilviki getur farþegi einnig átt rétt á bótum í samræmi við tjón.

7. gr.

Bætur og ákvörðun bóta.

Bætur til farþega skv. reglugerðinni skulu taka mið af sérákvæðum laga eða reglugerða sem tilgreina bætur eða hámark þeirra ef við á.

Ef ágreiningur er um bætur er Flugmálastjórn heimilt að ákvarða fjárhæð bóta til handa farþega eða eigenda farangurs.

Ákvæði um bótaskyldu, lækkun bótafjárhæðar eða aðstæður sem kunna að leysa þjónustuveitanda undan bótaskyldu vegna aflýsingar flugs geta einnig átt við um seinkun flugs.

8. gr.

Skylda til að veita þjónustu og aðstoð.

Þjónustuveitanda er skylt að veita farþega þjónustu og aðstoð endurgjaldslaust í þeim tilvikum sem reglugerð þessi mælir fyrir um.

Hafi þjónustuveitandi ekki uppfyllt skyldu sína til að veita farþega þjónustu og aðstoð skv. reglugerð þessari er Flugmálastjórn Íslands heimilt að kveða á um greiðslu þess kostnaðar til farþegans. Stofnunin skal í ákvörðun sinni leggja til grundvallar kostnað sem ráða má af reikningi, sölunótu, greiðslukvittun eða öðrum sannanlegum gögnum sem eðlileg geta talist með hliðsjón af aðstæðum.

Hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til bóta, greiðslu kostnaðar vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða eða annars tengds kostnaðar eða aðstoð sem hann á rétt á, og farþeginn hefur lagt í kostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti, er Flugmálastjórn heimilt að ákvarða þann kostnað.

9. gr.

Viðmið vegna mats á kostnaði.

Flugmálastjórn er heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða o.fl. almennt og í tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. Kostnaðarviðmið skal byggja á almennum kostnaði eða meðaltalskostnaði þar sem honum er til að dreifa. Ef slíku kostnaðarviðmiði er ekki til að dreifa getur Flugmálastjórn ákvarðað kostnað í einstökum tilvikum með hliðsjón af atvikum er endurspeglar eðlilegan kostnað farþega vegna breytinga á ferðatilhögun.

10. gr.

Ábyrgð flytjanda á farangri.

Flytjandi er ábyrgur fyrir tjóni sem verður ef innritaður farangur glatast, skemmist eða eyðileggst ef tjónsatburðurinn á sér stað í loftfari, eða meðan innritaður farangur er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Flytjandi er ekki ábyrgur ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs. Flytjandi er ábyrgur fyrir tjóni á óinnrituðum farangri, þar með töldum persónulegum eigum, ef tjón má rekja til sakar hans, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Flugmálastjórn Íslands er heimilt að ákvarða fjárhæð bóta vegna tjóns á farangri þegar ekki verður byggt á reikningi, sölunótu, greiðslukvittun eða öðrum sannanlegum gögnum og tjón hefur sannanlega orðið sem réttlætir slíka ákvörðun. Við ákvörðun skal að því marki sem unnt er byggja á almennum viðmiðum að teknu tilliti til gæða, slits og annarra þátta sem geta haft áhrif á fjárhæð bóta vegna tjóns á farangri.

11. gr.

Greiðsla bóta og kostnaðar.

Greiða skal bætur eða kostnað í íslenskum krónum inn á tilgreindan bankareikning, með ávísun eða með öðrum hætti að ósk farþega.

Ef farþegi er erlendur og ekki með bankareikning hér á landi skal greiða bætur eða kostnað í samræmi við aðrar óskir farþega ef lög leyfa.

Heimilt er að greiða bætur eða kostnað með öðrum hætti ef farþegi samþykkir.

12. gr.

Gjaldtaka.

Flugmálastjórn Íslands er heimilt að innheimta gjald vegna kostnaðar af kvörtun sem berst frá farþega á grundvelli reglugerðarinnar. Gjaldið skal innheimt af viðkomandi þjónustuveitanda í hlutfalli við fjölda ákvarðana sem af kvörtunum leiðir. Um gjaldið og kostnaðargrunn þess fer að öðru leyti í samræmi við ákvæði 9. gr. laga um Flugmálastjórn Íslands og gjaldskrá stofnunarinnar eins og hún er hverju sinni.

13. gr.

Innleiðing.

Með reglugerð þessari öðlast gildi 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, sem vísað er til í XIII. viðauka samningsins um Evrópska efnahagssvæðið, eins og honum var breytt með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 171/2004 frá 3. desember 2004 og birt er í EES-viðbæti nr. 54, bls. 371, árið 2007, með þeim breytingum og viðbótum sem leiðir af bókun 1 um altæka aðlögun og öðrum ákvæðum hans.

14. gr.

Málskot.

Ákvörðunum Flugmálastjórnar skv. reglugerð þessari verður skotið til ráðherra í samræmi við ákvæði stjórnáskilulaga.

15. gr.

Viðurlög.

Brot gegn ákvæðum reglugerðar þessarar varða refsingu samkvæmt 141. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 með síðari breytingum.

16. gr.

Gildistaka.

Reglugerð þessi, sem sett er með heimild í 4. mgr. 106. gr. og 3. mgr. 126. gr., sbr. 145. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með síðari breytingum, öðlast þegar gildi. Samhliða fellur úr gildi reglugerð nr. 574/2005 um gildistöku reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður og um að fella úr gildi reglugerð (EBE) nr. 295/91.

Innanríkisráðuneytinu, 21. nóvember 2012.

Ögmundur Jónasson.

Ragnhildur Hjaltadóttir.

REGLUGERÐ EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (EB) nr. 261/2004

2007/EES/54/21

frá 11. febrúar 2004

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 (*)

EVROPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS Hafa,

með hliðsjón af stofnsáttmála Evrópubandalagsins, einkum 2. mgr. 80. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnarinnar ⁽¹⁾,

með hliðsjón af álit efnahags- og félagsmálanefndar Evrópubandalaganna ⁽²⁾,

að höfðu samráði við svæðanefndina,

í samræmi við málsmeðferðina sem mælt er fyrir um í 251. gr. sáttmálans ⁽³⁾, á grundvelli sameiginlegs texta sem sáttanefndin samþykkti 1. desember 2003,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Aðgerðir Bandalagsins á sviði flutninga í lofti skulu m.a. miða að því að tryggja öflugna vernd fyrir farþega. Enn fremur skal taka fullt tillit til krafna um neytendavernd almennt.
- 2) Þegar farþegum er neitað um far og flugi er aflýst eða mikil seinkun verður veldur það farþegum umtalsverðum erfiðleikum og óþægindum.
- 3) Enda þótt í reglugerð ráðsins (EBE) nr. 295/91 frá 4. febrúar 1991 um sameiginlegar reglur um skaðabætur til handa farþegum sem er vísað frá vegna umframskráningar í áætlunarflugi ⁽⁴⁾ hafi verið kveðið á um grundvallarvernd fyrir farþega er enn of mörgum farþegum neitað um far og einnig verða of margir farþegar fyrir óþægindum vegna þess að flugi er aflýst fyrirvaralaust eða seinkar mikið.

4) Bandalaginu ber því að herða gildandi reglur um vernd sem settar eru í þeirri reglugerð, bæði til að auka rétt farþega og tryggja að flugrekendur starfi við samræmd skilyrði á fjálsnum markaði.

5) Þar sem mörkin á milli áætlunarflugs og óreglubundinnar flugþjónustu eru óskýrari en áður skal slík vernd ekki einungis gilda um farþega í áætlunarflugi heldur einnig flug í óreglubundinni flugþjónustu, þ.m.t. pakkiferðir.

6) Vernd farþega sem leggja upp frá flugvelli innan Bandalagsins skal víkkuð út og tekur þá einnig til farþega sem fara frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar í aðildarríki, ef flugrekandinn er frá Bandalaginu.

7) Til að tryggja skilvirka beitingu þessarar reglugerðar skulu kvaðirnar, sem henni fylgja, hvíla á starfandi flugrekanda eða þeim sem hyggst hefja flugrekstur, hvort sem hann hyggst nota eigið loftfar, nýta sér tómaleigu eða þjónustuleigu eða annars konar fyrirkomulag.

8) Þessi reglugerð skal ekki takmarka rétt starfandi flugrekanda til þess að krefjast skaðabóta frá öðrum aðila, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

(*) Þessi EB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 46, 17.2.2004, bls. 1. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 171/2004 frá 3. desember 2004 um breytingu á XIII. viðauka (Flutningastarfsemi) við EES-samninginn, sjá EES-viðbæti við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins nr. 26, 26.5.2005, bls. 21.

⁽¹⁾ Stjtið. EB C 103 E, 30.4.2002, bls. 225 og Stjtið. EB C 71 E, 25.3.2003, bls. 188.

⁽²⁾ Stjtið. EB C 241, 7.10.2002, bls. 29.

⁽³⁾ Álit Evrópuþingsins frá 24. október 2002 (Stjtið. EB C 300 E, 11.12.2003, bls. 443), sameiginleg afstaða ráðsins frá 18. mars 2003 (Stjtið. EB C 125 E, 27.5.2003, bls. 63) og afstaða Evrópuþingsins frá 3. júlí 2003. Lagaleg ályktun Evrópuþingsins frá 18. desember 2003 og ákvörðun ráðsins frá 26. janúar 2004.

⁽⁴⁾ Stjtið. EB L 36, 8.2.1991, bls. 5.

9) Fækka ber þeim farþegum sem er neitað um far með því að krefjast þess að flugrekendur auglýsi eftir farþegum sem vilja afsala sér fari gegn bótum í stað þess að neita farþegum um far og með því að greiða þeim farþegum, sem á endanum er neitað um far, fullar skaðabætur.

- 10) Farþegar, sem er neitað um far, skulu annaðhvort geta hætt við að fljúga og fengið farmiðna endurgreidda eða haldið ferðinni áfram við fullnægjandi skilyrði og skulu þeir þá fá viðeigandi þjónustu á meðan þeir bíða eftir næsta flugi.
- 11) Sjálfboðaliðar skulu einnig geta hætt við að fljúga og fengið farmiðana endurgreidda eða haldið ferðinni áfram við fullnægjandi skilyrði þar eð þeir lenda í svipuðum erfiðleikum á ferðum sínum og farþegar sem neitað er um far.
- 12) Einnig skal draga úr erfiðleikum og óþægindum fyrir farþegana þegar flugi er aflýst. Þessu skal komið í kring með þeim hætti að flugrekendur tilkynni farþegum, fyrir áætlaðan brottfarartíma, að fluginu sé aflýst og bjóði þeim að breyta um flugleið svo að farþegar geti gert sínar ráðstafanir. Flugrekendum ber að greiða farþegum skaðabætur ef þeir gera þetta ekki, nema ef flugi er aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.
- 13) Þegar flugi er aflýst skulu farþegar annaðhvort geta fengið farmiðna sína endurgreidda eða breytt flugleiðinni svo viðunandi sé og skulu þeir fá viðeigandi þjónustu á meðan þeir bíða eftir næsta flugi.
- 14) Eins og um getur í Montreal-samningnum falla skyldur flugrekanda í sumum tilvikum niður að hluta eða að fullu ef óviðráðanlegar aðstæður, sem ekki hefði verið hægt að afstýra, skapast, jafnvel þótt gerðar hefðu verið nauðsynlegar ráðstafanir. Óviðráðanlegar aðstæður geta t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs, öryggis-áhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.
- 15) Aðstæður skulu teljast óviðráðanlegar ef áhrif af ákvörðun í flugumferðarstjórn, tengd tilteknu loftfari, sem tekur er á tilteknum degi, veldur mikilli seinkun, seinkun yfir nótt eða því að einni eða fleiri ferðum þess loftfars er aflýst, jafnvel þótt viðkomandi flugrekandi hafi gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að afstýra seinkun eða aflýsingu flugs.
- 16) Þessi reglugerð gildir ekki ef pakkiferð er felld niður af öðrum ástæðum en þeim að flugi er aflýst.
- 17) Ef flugi seinkar um tiltekinn tíma skulu farþegar fá viðeigandi þjónustu og skulu þeir geta hætt við flugið og fengið farmiðana endurgreidda eða haldið ferðinni áfram við fullnægjandi skilyrði.
- 18) Heimilt er að takmarka eða fella niður þjónustu við farþega sem bíða eftir öðru flugi eða hafa lent í seinkun ef þjónustan sjálf gæti valdið enn frekari seinkun.
- 19) Starfandi flugrekendur skulu uppfylla sérþarfir hreyfihamlaðra og fylgdarmanna þeirra.
- 20) Farþegum skal kynntur réttur sinn ef þeim er neitað um far, ef flugi þeirra er aflýst eða ef seinkun er mikil svo að þeir geti nýtt sér rétt sinn á markvissan hátt.
- 21) Aðildarríkin skulu mæla fyrir um reglur um viðurlög við brotum á ákvæðum þessarar reglugerðar og tryggja að þeim sé beitt. Þessi viðurlög skulu vera árangursrík, í réttu hlutfalli við brotin og letjandi.
- 22) Aðildarríkin skulu tryggja og hafa eftirlit með því að flugrekendur uppfylli almennt ákvæði þessarar reglugerðar og tilnefni viðeigandi aðila til að framfylgja þeim. Eftirlitið skal ekki hafa áhrif á rétt farþega og flugrekenda til að leita réttar síns hjá dómstólum samkvæmt landslögum.
- 23) Framkvæmdastjórninni ber að greina beitingu þessara reglugerðar og meta sérstaklega möguleika á því að vikka gildissvið hennar þannig að hún nái til allra farþega sem gert hafa samning við ferðasala eða flugrekanda í Bandalaginu þegar þeir leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar í aðildarríki.
- 24) Tilhögun aukins samstarfs um notkun flugvallarins á Gíbraltar var samþykkt í Lundúnum 2. desember 1987 af Konungsríkinu Spáni og Breska konungsríkinu í sameiginlegri yfirlýsingu utanríkisráðherra beggja landanna. Þessi tilhögun er ekki enn komin til framkvæmda.
- 25) Því ber að fella reglugerð (EBE) nr. 295/91 úr gildi.

SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

1. gr.

Viðfangsefni

1. Í þessari reglugerð eru fastsett lágmarksréttindi farþega, samkvæmt skilyrðum sem hér er getið:

- a) þeim er neitað um far,
- b) flugi er aflýst,
- c) seinkun er í flugi.

2. Beiting þessarar reglugerðar gagnvart flugvellinum á Gíbraltar telst hvorki hafa áhrif á lagalega stöðu Konungsríkisins Spánar né Breska konungsríkisins að því er varðar ágreining um yfirráðarétt yfir landsvæðinu þar sem flugvöllurinn er.

3. Beitingu þessarar reglugerðar gagnvart flugvellinum á Gíbraltar er frestað þar til tilhögunin, sem kemur fram í sameiginlegri yfirlýsingu utanríkisráðherra Konungsríkisins Spánar og Breska konungsríkisins frá 2. desember 1987, er komin til framkvæmda.

Ríkisstjórnir Spánar og Breska konungsríkisins munu tilkynna ráðinu um dagsetningu þeirrar framkvæmdar.

2. gr.

Skilgreiningar

Í þessari reglugerð er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- a) „flugrekandi“: fyrirtæki sem stundar flutninga í lofti og hefur gilt flugrekstrarleyfi,
- b) „starfandi flugrekandi“: flugrekandi sem starfar í flugrekstri, eða hyggst gera það, samkvæmt samningi við farþega eða fyrir hönd annars einstaklings eða lögpersónu sem hefur gert samning við þennan farþega,
- c) „flugrekandi í Bandalaginu“: flugrekandi sem hefur gilt flugrekstrarleyfi sem er gefið út í einu aðildarríkjana í samræmi við ákvæði reglugerðar (EBE) nr. 2407/92 frá 23. júlí 1992 um veitingu flugrekstrarleyfa til handa flugfélögum ⁽¹⁾,
- d) „ferðasali“: skipuleggjandi í skilningi 2. liðar 2. gr. tilskipunar ráðsins 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka ⁽²⁾, þó ekki flugrekandi,
- e) „pakki“: sú þjónusta sem er skilgreind í 1. lið 2. gr. tilskipunar 90/314/EBE,
- f) „farmiði“: gilt skjal eða ígildi þess í pappírslausu formi, t.d. rafrænt, sem felur í sér rétt til ferðar, gefið út af flugrekanda eða viðurkenndum umboðsmanni hans,
- g) „farskráning“: að farþegi hafi farmiða eða annað sönnunargagn undir höndum sem sýnir að flugrekandinn eða ferðasalinn hefur samþykkt farskráninguna og skráð hana,
- h) „lokaákvörðunarstaður“: ákvörðunarstaðurinn sem er skráður á farmiðann þegar honum er framvísað við innritunarborðið eða, þegar um er að ræða bein tengiflug, síðasti ákvörðunarstaður ferðarinnar. Ekki skal taka með í reikninginn önnur tengiflug sem mætti að öðrum kosti nota, ef upphaflega áætlaður komutími stenst,
- i) „hreyfihamlaður einstaklingur“: einstaklingur með skerta hreyfigetú, að því er varðar notkun flutningatækja, af völdum líkamlegrar fötlunar (skertrar skynjunar eða hreyfigetú, varanlegrar eða tímabundinnar), greindarskerðingar, aldurs eða annars konar fötlunar og

kalla aðstæður hans á að hann fái athygli og þjónustu sem er sérstaklega sniðin að þörfum hans svo að hann fái sömu þjónustu og stendur öllum öðrum farþegum til boða,

- j) „farþega neitað um far“: farþega er meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr., nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi,
- k) „sjálfboðaliði“: einstaklingur sem hefur gefið sig fram til að ganga um borð samkvæmt skilyrðunum sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. en tekur boði flugrekanda um að afsala sér farskráningu gegn bótum,
- l) „aflýsing“: áður áætlað flug, þar sem a.m.k. eitt sæti er bókað.

3. gr.

Gildissvið

1. Þessi reglugerð gildir um:
 - a) farþega sem leggja upp frá flugvelli á yfirráðasvæði aðildarríkis sem sáttmálinn gildir um,
 - b) farþega sem leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar á yfirráðasvæði í aðildarríki sem sáttmálinn gildir um, ef flugrekandinn, sem annast viðkomandi flug, er flugrekandi í Bandalaginu, nema þeir hafi fengið bætur eða skaðabætur og notið aðstoðar í þessu þriðja landi.
 2. Ákvæði 1. mgr. gilda með því skilyrði að farþegi:
 - a) hafi staðfesta farskráningu með því flugi sem um ræðir, nema þegar flugi er aflýst skv. 5. gr., og hafi komið til innritunar,
 - eins og flugrekandi, ferðasali eða viðurkenndur umboðsmaður mælir fyrir um og á tilteknum tíma sem er tilgreindur fyrir fram skriflega (þ.m.t. með rafrænum hætti),

eða, ef enginn tími er tilgreindur,

 - eigi síðar en 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma eða
 - b) flugrekandi eða ferðasali hafi fært farþegann úr flugi þar sem hann átti staðfesta bókun yfir í annað flug, hver sem ástæðan var.
3. Þessi reglugerð gildir ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust eða á afsláttarverði sem stendur almenníngi ekki til boða, hvorki beint né óbeint. Hún gildir þó um farþega með farmiða sem gefnir eru út í fríðindaklúbbsi eða öðru viðskiptakerfi á vegum flugrekanda eða ferðasala.

⁽¹⁾ Stjtið. EB L 240, 24.8.1992, bls. 1.

⁽²⁾ Stjtið. EB L 158, 23.6.1990, bls. 59.

4. Þessi reglugerð gildir einungis um farþega sem eru fluttir með hreyfíflknúnu, vængjuðu loftfari.

5. Þessi reglugerð gildir um alla starfandi flugrekendur sem flytja farþega sem falla undir 1. og 2. mgr. Þegar flugrekandi, sem hefur ekki gert samning við farþega, uppfyllir skuldbindingarnar samkvæmt þessari reglugerð skal lítið svo á að hann geri það fyrir hönd þess einstaklings sem hefur gert samning við viðkomandi farþega.

6. Þessi reglugerð skal ekki hafa áhrif á réttindi farþega samkvæmt tilskipun 90/314/EEB. Þessi reglugerð gildir ekki þegar pakkaferð er felld niður af öðrum ástæðum en þeim að flugi er aflýst.

4. gr.

Farþega neitað um far

1. Þegar starfandi flugrekandi sér fram á að þurfa að neita farþega um far sem hann á rétt á skal flugrekandinn fyrst auglýsa eftir sjálfboðaliðum sem vilja afsala sér farskráningu gegn bótum samkvæmt skilyrðum sem viðkomandi farþegi og flugrekandinn koma sér saman um. Sjálfboðaliðar skulu fá aðstoð, í samræmi við 8. gr., og skal sú aðstoð koma til viðbótar bótunum sem nefndar eru í þessari málsgrein.

2. Ef sjálfboðaliðar eru ekki nógu margir til að þeir farþegar sem eru með farskráningu fái far er starfandi flugrekanda heimilt að neita farþega um far.

3. Ef farþega er neitað um far skal flugrekandinn greiða honum skaðabætur þegar í stað í samræmi við 7. gr. og aðstoða hann í samræmi við 8. og 9. gr.

5. gr.

Flugi aflýst

1. Ef flugi er aflýst:

a) skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og

b) skal viðkomandi farþegum boðin aðstoð, af hálfu flugrekanda, í samræmi við a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., og einnig, ef flugleið er breytt og með réttu má búast við að áætlaður brottfarartími nýja flugsins sé a.m.k. einum degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst, aðstoð sem er tilgreind í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. og

c) skulu viðkomandi farþegar eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr., nema:

i) þeim sé tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða

ii) þeim sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum 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 eða

iii) þeim sé tilkynnt a.m.k. 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.

2. Þegar farþegum er tilkynnt um að flugi sé aflýst skulu þeir upplýstir um aðra flutningsmöguleika.

3. Flugrekanda ber ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. 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.

4. Sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvílir á flugrekandanum.

6. gr.

Seinkun

1. Þegar flugrekandi hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma:

a) um tvær klukkustundir eða meira í 1 500 kílómetra flug eða styttra eða

b) um þrjár klukkustundir eða meira í flugi innan Bandalagsins sem er lengra en 1 500 kílómetrar og í öllu öðru flugi á bilinu 1 500 og 3 500 kílómetrar eða

c) um fjórar klukkustundir eða meira í flugi sem fellur ekki undir a- eða b-lið,

skal flugrekandinn bjóða farþegum:

i) aðstoð sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. og

ii) þegar ástæða er til að ætla að brottförin verði a.m.k. degi síðar en áður var tilkynnt, aðstoðina sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. og

iii) þegar seinkunin er a.m.k. fimm klukkustundir, aðstoðina sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 8. gr.

2. Hvað sem öðru líður skal veita aðstoðina innan þeirra tímamarka sem eru sett hér að framan og miðast við lengd viðkomandi flugs.

7. gr.

Réttur til skaðabóta

1. Þegar vísað er til þessarar greinar skulu farþegar fá greiddar skaðabætur sem nema:

- a) 250 evrum fyrir öll flug sem eru 1 500 kílómetrar eða styttri,
- b) 400 evrum fyrir öll flug innan Bandalagsins sem eru lengri en 1 500 kílómetrar og fyrir öll önnur flug á bilinu milli 1 500 og 3 500 kílómetrar,
- c) 600 evrum fyrir öll flug sem falla ekki undir a- eða b-lið.

Þegar fjarlægðin er ákvörðuð er miðað við síðasta ákvörðunarstaðinn þar sem farþeganum er neitað um far eða fluginu var aflýst sem seinkar komu hans miðað við áður áætlaðan komutíma.

2. Þegar farþega er boðið að breyta flugleið sinni til að komast til lokaákvörðunarstaðar með öðru flugi, skv. 8. gr., og munur á komutíma þar og áætlaðs komutíma þess flugs sem var bókað upphaflega

- a) nemur innan við tveimur klukkustundum í 1 500 kílómetra flugi eða styttra eða
- b) nemur innan við þremur klukkustundum í öllum flugum innan Bandalagsins sem eru lengri en 1 500 kílómetrar og að því er varðar önnur flug á bilinu 1 500 og 3 500 kílómetrar eða
- c) nemur innan við fjórum klukkustundum í öllum flugum sem falla ekki undir a- eða b-lið,

er flugrekandanum heimilt að lækka skaðabæturnar, sem kveðið er á um í 1. mgr., um 50%.

3. Skaðabæturnar, sem um getur í 1. mgr., skulu greiddar í reiðufé, með rafrænni yfirfærslu, í gíró eða með bankaávisun eða, ef farþeginn gefur til þess skriflegt samþykki, í ferðaávisun og/eða með annarri þjónustu.

4. Fjarlægðirnar, sem eru tilgreindar í 1. og 2. mgr., skulu mældar með stórbaugsaðferðinni.

8. gr.

Réttur til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið

1. Þegar vísað er til þessarar greinar skulu farþegar eiga eftirfarandi kosta vól:

- a) — að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu, eftir þeim leiðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr., upprunalegt verð farmiðans fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki var farinn og fyrir einn eða fleiri hluta ferðarinnar sem farnir hafa verið ef flugið þjónar engum tilgangi lengur með hliðsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans og, ef við á,
 - flug til baka til fyrsta brottfararstaðar eins fljótt og auðið er,
- b) að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða

c) að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir, við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

2. Ákvæði a-liðar 1. mgr. gildir einnig um farþega þar sem flugið er hluti af pakkaferð, nema að því er varðar rétt til endurgreiðslu ef slíkur réttur skapast samkvæmt tilskipun 90/314/EBE.

3. Ef margir flugvellir þjóna einum og sama bæ, borg eða héraði og flugrekandi býður farþega flugfar til annars flugvallar en þess sem farþeginn var skráður til skal flugfélagið greiða ferðakostnaðinn milli flugvallanna tveggja eða til annars nálægs ákvörðunarstaðar, fallist farþeginn á það.

9. gr.

Réttur til þjónustu

1. Þegar vísað er til þessarar greinar skal farþegum boðið eftirfarandi endurgjaldslaust:

- a) máltíðir og hressing í samræmi við lengd tafarinnar,
- b) hótalgisting,
 - ef farþegi neyðist til að bíða eina eða fleiri nætur eftir fari.
 - eða
 - ef farþegi neyðist til að bíða lengur en hann gerði ráð fyrir,
- c) flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu (hótel eða annað).

2. Þar að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvu-pósti þeim að kostnaðarlausu.

3. Við beitingu þessarar greinar skal flugrekandinn huga sérstaklega að þörfum hreyfihamlaðra og fylgdarmanna þeirra og einnig að þörfum fylgdarlausra barna.

10. gr.

Uppfærsla og niðurfærsla á farrými

1. Ef flugrekandi setur farþega á hærra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til er honum óheimilt að krefjast viðbótargreiðslu.

2. Ef flugrekandi setur farþega á lægra farrými en keyptur farmiði veitir rétt til skal hann innan sjö daga, samkvæmt aðferðum sem kveðið er á um í 3. mgr. 7. gr., endurgreiða

- a) 30% af verði farmiðans að því er varðar öll flug sem eru 1 500 kílómetrar eða styttri eða

b) 50% af verði farmiðans fyrir öll flug innan Bandalagsins sem eru lengri en 1 500 kílómetrar, nema flug á milli evrópsks yfirráðasvæðis aðildarríkjanna og frönsku umdæmanna handan hafsins, sem og öll önnur flug á bilinu 1 500 og 3 500 kílómetrar eða

14. gr.

c) 75% af verði flugmiða í öllum flugferðum sem falla ekki undir a- og b-lið, þ.m.t. flug á milli evrópsks yfirráðasvæðis aðildarríkjanna og frönsku umdæmanna handan hafsins.

11. gr.

Hreyfihamlaðir eða einstaklingar með sérþarfir

1. Flugrekandi skal veita hreyfihömluðum og fylgdarmönnum þeirra eða viðurkenndum leiðsöguhundum, sem fylgja þeim, forgang svo og fylgdarlausum börnum.

2. Þegar hreyfihömluðum og fylgdarmönnum þeirra svo og fylgdarlausum börnum er neitað um far, þegar flugi er aflýst eða seinkun verður eiga þau rétt á þjónustu í samræmi við 9. gr. eins fljótt og auðið er.

12. gr.

Frekari skaðabætur

1. Þessi reglugerð gildir með fyrirvara um rétt farþega til frekari skaðabóta. Heimilt er að draga skaðabætur, sem eru greiddar samkvæmt þessari reglugerð, frá slíkum skaðabótum.

2. Ákvæði 1. mgr. gildir ekki um farþega sem hafa sjálfviljugir afsalað sér farskráningu skv. 1. mgr. 4. gr., sbr. þó viðeigandi meginreglur og reglur í landslögum.

13. gr.

Kröfuréttur

Þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt þessari reglugerð skal ekkert ákvæði þessarar reglugerðar túlkað þannig að það takmarki rétt hans til að krefjast skaðabóta frá hvaða einstaklingi sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög. Einkum og sér í lagi takmarkar þessi reglugerð ekki á neinn hátt rétt flugrekandans til að krefjast endurgreiðslu frá ferðasala eða öðrum sem flugrekandinn hefur gert samning við. Að sama skapi er óheimilt að túlka einhvert ákvæði þessarar reglugerðar þannig að það takmarki rétt ferðasala eða þriðja aðila, þó ekki farþega, sem flugrekandi hefur gert samning við til að krefjast endurgreiðslu eða skaðabóta frá flugrekanda í samræmi við gildandi lög.

Kvöð um að upplýsa farþega um rétt sinn

1. Starfandi flugrekandi skal tryggja að við innritunarborðið sé sett upp auðlæsileg tilkynning sem blasir við neytendum með eftirfarandi texta: „Ef þér er neitað um far, flugi þínu aflýst eða því seinkað um a.m.k. tvær klukkustundir skaltu, við innritunarborðið eða brottfararhliðið, biðja um skriflegar upplýsingar um rétt þinn, einkum að því er varðar skaðabætur og aðstoð.“

2. Flugrekandi sem neitar farþega um far eða aflýsir flugi hans skal afhenda hverjum farþega, sem verður fyrir þessum óþægindum, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við þessa reglugerð. Hann skal einnig afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, sams konar tilkynningu. Einnig skal afhenda farþegum nákvæmar, skriflegar upplýsingar um hvernig hafa megi samband við tilnefndan, innlendan aðila sem um getur í 16. gr.

3. Ákvæðum þessarar greinar er beitt á annan og viðeigandi hátt að því er varðar blinda og sjónskerta.

15. gr.

Engar takmarkanir eða undanþágur frá skyldum

1. Ekki er unnt að takmarka eða fella niður skyldur flugrekanda við farþega samkvæmt þessari reglugerð, t.d. með undanþágu eða takmarkandi ákvæði í flutningssamningi.

2. Ef slíkri undanþágu eða takmarkandi ákvæði er engu að síður beitt gagnvart farþega eða ef farþega hefur ekki verið tilkynnt á réttan hátt um rétt sinn og hefur, af þeirri ástæðu, þegið lægri skaðabætur en þær sem kveðið er á um í þessari reglugerð getur farþeginn höfðað mál fyrir þar til bærur dómstólum eða stofnunum til að sækja viðbótarskaðabætur.

16. gr.

Brot

1. Hvert aðildarríki skal tilnefna aðila sem ber ábyrgð á framkvæmd þessarar reglugerðar að því er varðar flug frá flugvöllum á yfirráðasvæði hans og flug frá þriðja landi til þeirra. Sá aðili skal gera nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að réttur farþeganna sé virtur, eftir því sem við á. Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni hvaða aðili hefur verið tilnefndur samkvæmt þessari málsgrein.

2. Með fyrirvara um ákvæði 12. gr. er hverjum farþega heimilt að bera fram kvörtun við alla þá sem eru tilgreindir skv. 1. mgr. eða við annan bærán aðila, sem aðildarríki hefur tilnefnt, vegna meints brots á þessari reglugerð á flugvelli á yfirráðasvæði aðildarríkis eða varðandi flug frá þriðja landi til flugvallar á því yfirráðasvæði.

3. Viðurlög við brotum á ákvæðum þessarar reglugerðar skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi.

17. gr.

Skýrsla

Eigi síðar en 1. janúar 2007 skal framkvæmdastjórnin leggja fyrir Evrópuþingið og ráðið skýrslu um beitingu þessarar reglugerðar og árangur af henni, sem varðar einkum:

- tilvik þegar farþegum er neitað um far og flugi er aflýst,
- útvíkkun á gildissviði þessarar reglugerðar þannig að hún taki til farþega sem hafa gert samning við flugrekanda í Bandalaginu eða hafa farskráningu í flug sem er

hluti af pakkaferð, sem tilskipun 90/314/EBE gildir um, og til þeirra sem leggja upp frá flugvelli í þriðja landi til flugvallar í aðildarríki með flugi sem ekki er starfrækt af flugrekanda í Bandalaginu,

- mögulega endurskoðun á fjárhæð skaðabóta sem um getur í 1. mgr. 7. gr.

Skýrslunni skulu fylgja tillögur um lagabreytingar, ef nauðsyn krefur.

18. gr.

Niðurfelling

Reglugerð (EBE) nr. 295/91 falli úr gildi.

19. gr.

Gildistaka

Reglugerð þessi öðlast gildi 17. febrúar 2005.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Strassborg 11. febrúar 2004.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

P. COX

forseti.

Fyrir hönd ráðsins,

M. McDOWELL

forseti.