

Neytendamál

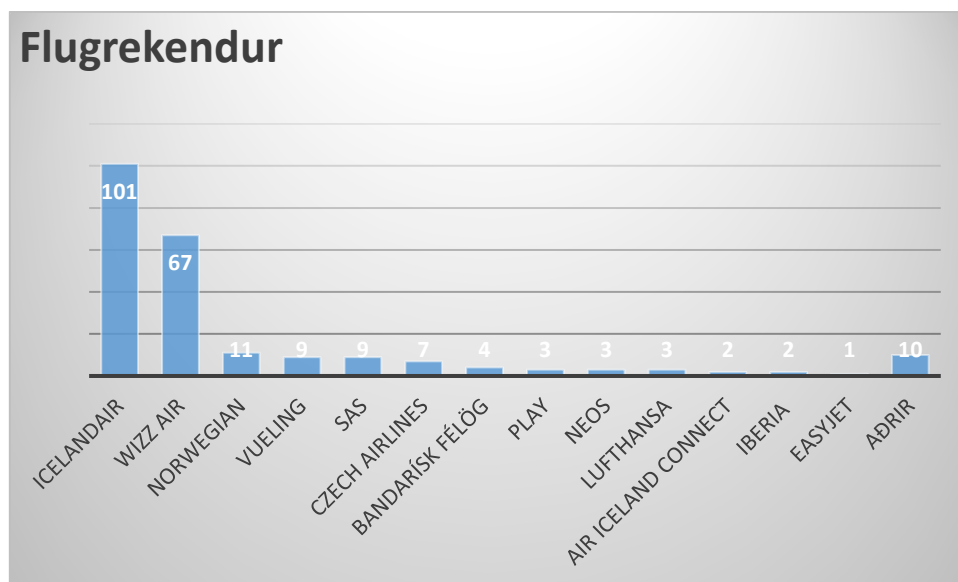
Samgöngustofa sér um framkvæmd reglugerða Evrópusambandsins í neytendamálum vegna flugs, siglinga og umferðar á landi. Hlutverk Samgöngustofu í framkvæmd þessara reglugerða er tvíþætt: Í fyrsta lagi aðstoð við og eftirlit með rekstraraðilum og umferðarstöðvum, s.s. flugvöllum og höfnum. Í öðru lagi móttaka og afgreiðsla kvartana sem berast frá neytendum. Afleiðingar af heimsfaraldri á starfseminu var veruleg. Þegar kúfurinn sem myndaðist vegna krafna farþega um endurgreiðslur farmiða frá flugrekendum, ferðaskrifstofum og bókunarsíðum var búinn um mitt ár þá tók við venjuleg starfsemi sem hefur endurspeglast af minna flugi heldur en var fyrir Covid.

Flug

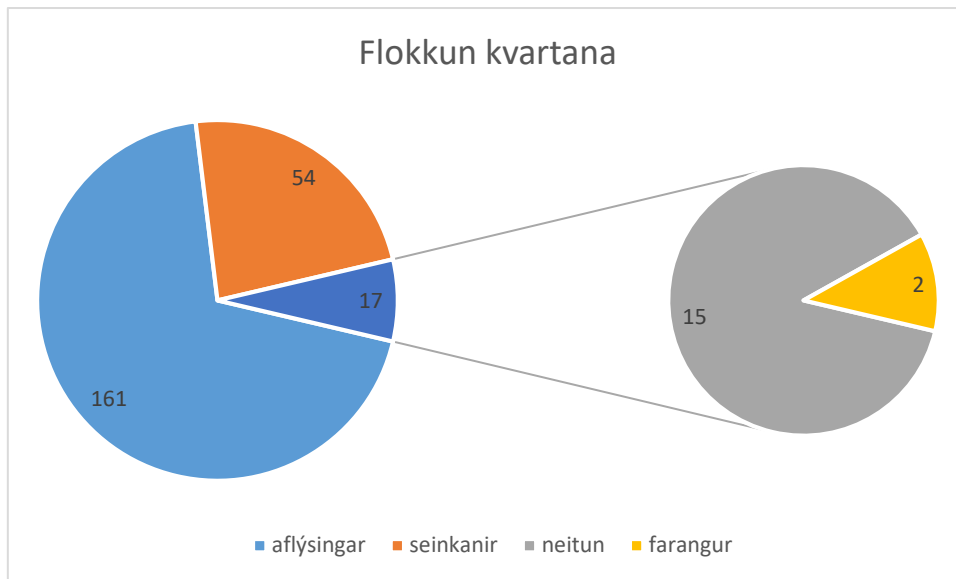
Samgöngustofu sér um framkvæmd tveggja reglugerða Evrópusambandsins í neytendamálum í flugi. Sú fyrri er reglugerð EB 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður en hún var innleidd í íslenskan rétt með reglugerð 1048/2012. Hin er reglugerð EB 1107/2006 um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga sem ferðast með flugi sem innleidd var með reglugerð nr. 475/2008.

Samgöngustofa var á árinu í reglulegu sambandi við Isavia, vegna þjónustu fyrir fatlaða og hreyfihamlaða á Keflavíkurflugvelli og þjálfunarmála og fór í eina eftirlitsferð þangað. Þrjár úttektir eru áætlaðar á árinu 2022.

Á árinu 2021 tók Samgöngustofa á móti alls 232 formlegum kvörtunum frá flugfarþegum.



Þær flokkuðust þannig að 161 var vegna aflýsinga, 54 vegna seinkana, 15 vegna neitunar á fari og 2 vegna farangurs.



Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 16. gr. þá stjórnar brottfararflugvöllur því hvaða yfirvald tekur við og afgreiðir kvartanir flugfarþega. Á grundvelli 16. gr. þá áframsendi Samgöngustofa 31 kvörtun til réttar yfirvalda til meðferðar og vísaði frá 4. kvörtunum þar sem þær féllu ekki undir gildissvið reglugerðarinnar. Niðurstöður meðferðar kvartana hjá Samgöngustofu var að: 95 kvartanir voru leystar í sátt, 57 ákvarðanir voru gefnar út og 3. voru afturkallaðar.

Um ferli kvartana sem berast Samgöngustofu: Við móttöku eru kvörtun metin og síðan send viðkomandi flugrekanda til umsagnar. Svar flugrekandans ræður svo framhaldi málsmeðferðar. Ef hann samþykkir kröfu farþegans hefur náðst sátt og hlutverki Samgöngustofu er þar með lokið. Ef flugrekandi hins vegar hafnar kröfu tekur við lengra ferli með svörum farþega við athugasemdum flugrekanda, frekari rannsókn og mati Samgöngustofu á gögnum og að lokum ákvörðun byggða á niðurstöðu þess mats. Eins og fram hefur komið þá var mikið álag árið 2020 vegna fjölda kvartana sem leiddi til þess að afgreiðslutími kvartana sem enduðu með ákvörðunum var óvenju langur árinu 2021 eða að meðaltali um 12 mánuðir. Almenn markmið Samgöngustofu er að gefa út ákvarðanir vegna kvartana innan 3. mánaða frá móttöku kvartana nema í sérstaka tilfellum í flóknum málum þá innan 6. mánaða. Seinnipart ársins 2021 þá hafði afgreiðslutími mikið til náð settum markmiðum.

Samkvæmt c-lið 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 er Samgöngustofu heimilt að skera úr ágreiningi milli aðila með ákvörðun, sem er kæránleg til samgönguráðherra samkvæmt almennum reglum stjórnarsýslulaga. Á árinu 2021 gaf Samgöngustofa út 57 ákvarðanir vegna kvartana flugfarþega og eru þær birtar á vef stofnunarinnar.

Ein kvörtun barst á grundvelli EB reglugerðar 1107/2006 um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga sem ferðast með flugi.

Samgöngustofa hefur verið skráður úrlausnaraðili ágreiningsmála vegna flugs hjá Evrópusambandinu og í samræmi við lög nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Siglingar

Með lögum nr. 12/2016 var siglingalögum nr. 34/1985 breytt til að innleiða ákvæði reglugerðar ESB nr. 1177/2010. Markmið reglugerðarinnar er að tryggja farþegum á sjó og skipgengum vatnaleiðum sambærilega vernd og þekkingu í öðrum flutningageirum, svo sem í flugi og á landi. Viðaukar reglugerðarinnar voru innleiddir með reglugerð nr. 536/2016. Á árinu 2021 barst engin kvörtun frá neytendum á grundvelli regluverks um réttindi sjófarþega.

Umferð

Þann 1. júní 2017 tóku gildi lög nr. 28/2017 um farþegaflutninga og farmflutninga á landi ásamt reglugerð nr. 475/2017 um gildistöku reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 181/2011 frá 16. febrúar 2011 um réttindi farþega í hópþöfnun og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004. Markmið með innleiðingu Evrópureglugerðar nr. 1177/2010 er að tryggja réttindi farþega í hópþöfnun þegar vegalengd ferða er 250 km eða meira. Reglurnar tryggja sambærilega vernd og þekkingu í flutningageiranum svo sem í flugi og siglingum. Á árinu 2021 barst engin kvörtun frá neytanda á grundvelli regluverks um réttindi farþega hópþöfnun.