

Ársskýrsla neytendamála hjá Samgöngustofu 2016

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.

Hlutverk Samgöngustofu í framkvæmd þessara reglugerða er tvíþætt: Í fyrsta lagi aðstoð við og eftirlit með flugrekendum og flugvöllum og í öðru lagi móttaka og afgreiðsla kvartana. Á árinu var eftirfylgni á niðurstöðum úr könnun á framkvæmd upplýsingaskyldu flugrekanda við farþega þegar truflun verður á flugi skv. 14. gr. EB reglugerðar 261/2004. Áframhald var á eftirliti við þjónustu Isavia við fatlaða og hreyfihamlaða farþega og uppbyggingu gæðakerfis fyrir þjónustuna.

Á árinu 2016 tók Samgöngustofa á móti alls 424 kvörtunum frá flugfarþegum, 34 þeirra voru vegna aflýsingar, 356 vegna seinkunar og 17 vegna neitunar á fari, 11 voru vegna farangurs og 6 vegna annars. Tvær kvartanir bárust á grundvelli EB reglugerðar 1107/2006. Fjöldi kvartana jókst um nær 100% á árinu eða úr 213 í 424 sem má m.a. tengja við aukningu í flugi.

Samkvæmt c-lið 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 er Samgöngustofu heimilt að skera úr ágreiningi milli aðila með ákvörðun, sem er kærnanleg til innanríkisráðherra samkvæmt almennum reglum stjórnarsýslulaga. Á árinu 2016 gaf Samgöngustofa út 78 ákvarðanir vegna kvartana flugfarþega og eru þær birtar á vef stofnunarinnar.

Á árinu 2016 þá flokkuðust niðurstöður kvartana þannig að af 424 kvörtunum þá leystust 241 með sátt milli aðila eða 57%, 125 með ákvörðunum eða 29%, 14% ákvarðana voru leystar á annan máta. Það hversu há prósentu kvartana leysist með sátt sýnir að flugrekendur eiga að geta leyst betur úr málum farþega sem kvarta beint við þá.

Tegundir kvartana og flugfélög

Flugfélög	Seinkun	Aflýsing	Neitun	Farangur	Annað	Samtals
Icelandair	53	12	3	2		70
WOW air	196	7	8	8	6	225
Easyjet	3	1	1			5
Primera air	23			1		24
Air Berlin	12	7				19
Vueling	22	1	2			25
Wizz air	28					28
Önnur félög	19	6	3			28
Samtals	356	34	17	11	6	424

Niðurstöður í kvartanamálum

Flugfélög	Fjöldi kvartana	Sátt	Ákvarðanir	Annað
Icelandair	70	34	25	11
WOW air	225	150	44	31
Easyjet	5	3	1	1
Primera air	24	11	10	3
Air Berlin	19	4	11	4
Vueling	25	9	13	3
Wizz air	28	19	9	
Önnur félög	28	11	12	5
Samtals	424	241	125	58
	100%	57%	29%	14%

