

Ársskýrsla neytendamála hjá Samgöngustofu 2019

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 og öðru lagi móttaka og afgreiðsla kvartana sem berast frá neytendum.

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 gaf út upplýsingaspjald um réttindi flugfarþega á árinu. Upplýsingaspjaldið byggir á ESB reglugerð nr. 261/2004 en þar kemur meðal annars fram að flugrekendum er skylt að upplýsa flugfarþega um réttindi þeirra ef kemur til tafa, seinkana eða þegar flugi er aflýst.

Á upplýsingaspjaldinu er t.d. tilgreint hver réttindi farþega eru þegar þeim er neitað um flugfar, flugi er aflýst, seinkun verður á flugi eða það á sér stað niðurfærsla á farrými. Einnig kemur fram að við aflýsingu flugs geta farþegar átt rétt á skaðabótum frá 125 til 600 evrur og við seinkun flugs eiga farþegar rétt á máltíð og hressingu í samræmi við lengd tafar.

Á árinu 2019 fór Samgöngustofa í eina úttekt á þjónustu fyrir fatlaða og hreyfihamlaða á Keflavíkurflugvelli. Einnig var gert úttekt við innritunarborð flugrekanda á hvernig þeir uppfylla skyldur sínar gagnvart 14. gr. EB reglugerðar 261/2004 um upplýsingar til flugfarþega.

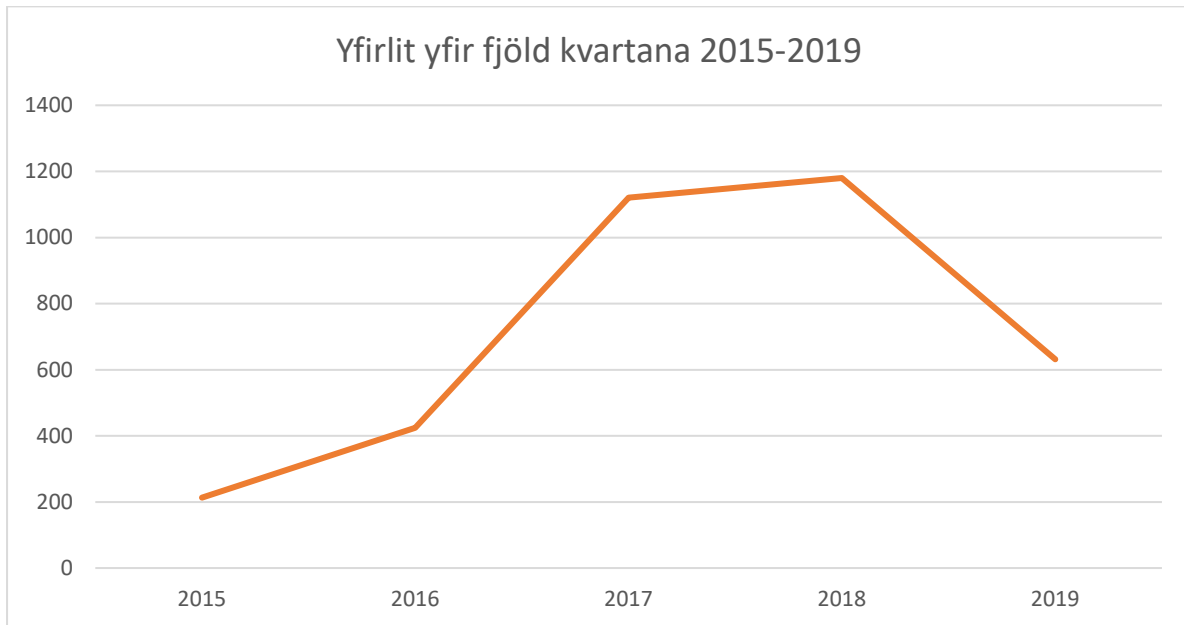
Á árinu 2019 tók Samgöngustofa á móti alls 632 kvörtunum frá flugfarþegum, 216 þeirra voru vegna aflýsingar, 318 vegna seinkunar og 51 vegna neitunar á fari, 28 voru vegna farangurs og 19 vegna annarra ástæðna. Engin kvörtun barst á grundvelli EB reglugerðar 1107/2006 um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga sem ferðast með flugi.

Verulegar breytingar urðu á fjölda móttækinnu kvartana á árinu 2019, en þeim fækkaði úr 1180 í 632. Gjaldþrot WOW air þann 28. mars og Primera air í október 2018 höfðu þar mest áhrif. Á móti kom fjölgun kvartana vegna flestra annarra flugrekanda sem fljúga til og frá Íslandi.

Flugrekandi /tegund	Aflýsing	Seinkun	Neitun	Farangur	Annað	Heildarfjöldi
Icelandair	57	112	12	9	9	199
WOW air	47	78	26	15	8	174
Norwegian	15	57	1	0	0	73
Wizz air	28	31	4	1	0	64
Vueling	36	26	0	0	1	63
Aðrir	11	8	2	2	1	24
SAS	17	1	1	0	0	19
Easyjet	2	4	1	0	0	7
Air Iceland Connect	3	1	1	1	0	6

Bandarísk flugfélög	0	0	3	0	0	3
Samtals	216	318	51	28	19	632

Þróun síðustu ára í fjölda kvartana flugfarþega má sjá hér:



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 stjórnáslulaga. Á árinu 2019 gaf Samgöngustofa út 330 ákvarðanir vegna kvartana flugfarþega og eru þær birtar á vef stofnunarinnar.

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 2019 bárust engar kvartanir frá neytendum á grundvelli hins nýja 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 hópþifreiðum og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004. Markmið með innleiðingu Evrópureglugerðar nr. 1177/2010 er að tryggja réttindi farþega í hópþifreiðum þegar vegalengd ferða er 250 km eða meira. Reglurnar tryggja sambærilega vernd og þekkingu í flutningageiranum svo sem í flugi og siglingum. Á árinu 2019 barst engin kvörtun frá neytanda á grundvelli hins nýja regluverks um réttindi farþega hópþifreiða.