

Ársskýrsla neytendamála hjá Samgöngustofu 2020

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. Afleiðingar af Covid á starfseminu var veruleg og aukning kvartana varð til þess að sumum áætluðum skipulagsverkefnum í málaflokknum varð að fresta til næsta árs og mikið álag var framan af ári við að svara fyrirspurnum flugfarþega um réttindi sín.

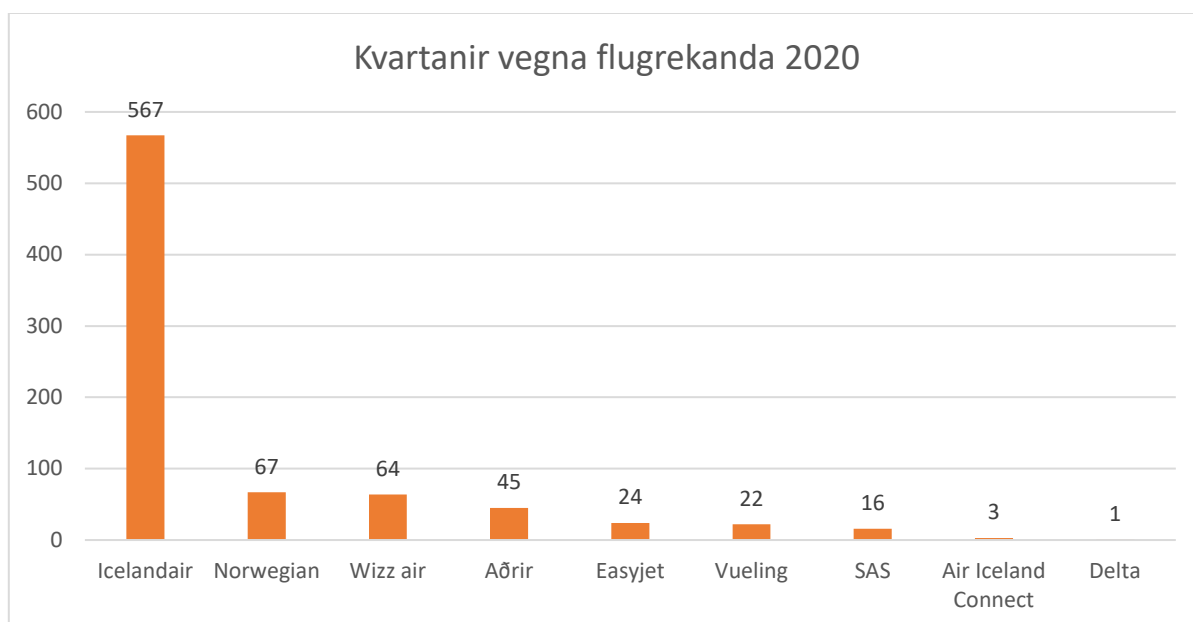
Flug

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.

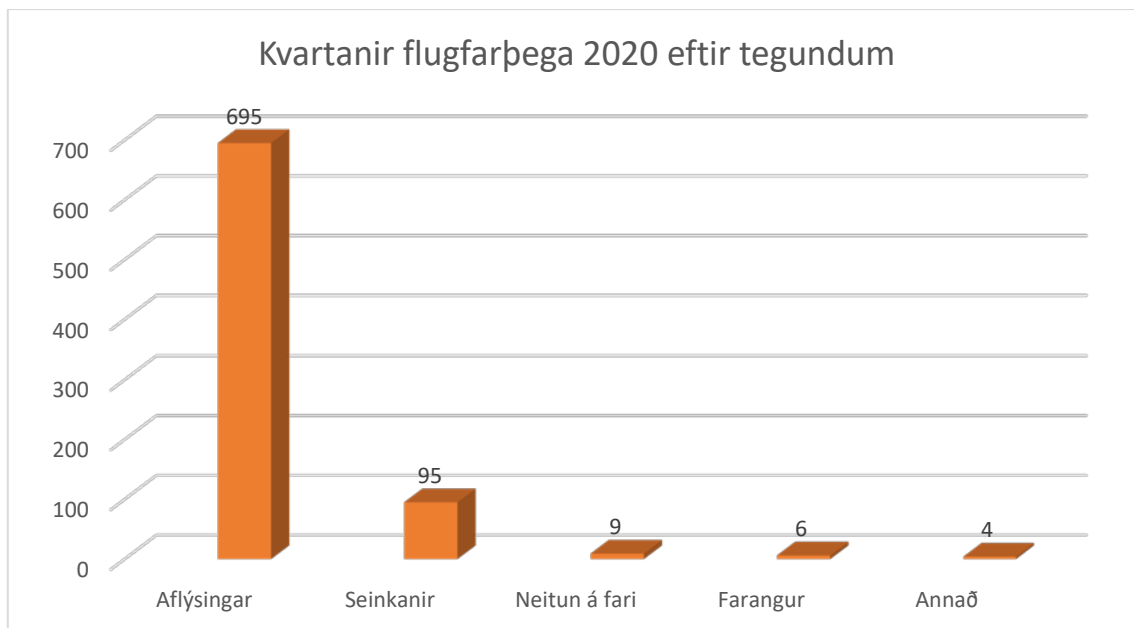
Á árinu 2020 var Samgöngustofa í reglulegu sambandi við Isavia m.a. vegna breytinga á þjónustu fyrir fatlaða og hreyfihamlaða á Keflavíkurlugvelli og þjálfunarmála.

Árið 2020 einkenndist af afleiðingum áhrifa Covid á flugstarfsemi. En þær afleiðingar samanstóðu aðallega af viðbrögðum Samgöngustofu vegna aflýsinga flugrekanda á flugi og seinangangi í endurgreiðslu farmiða. Samgöngustofa var í góðu samstarfi við Neytendastofu á árinu vegna aflýsinga á flugi og viðbrögðum við þeim, en Neytendastofa sér um framkvæmd laga og reglna um pakkaferðir.

Á árinu 2020 tók Samgöngustofa á móti alls 809 formlegum kvörtunum frá flugfarþegum, 695 þeirra voru vegna aflýsinga, 95 vegna seinkana og 9 vegna neitunar á fari, 6 voru vegna farangurs og 4 vegna annarra ástæðna.



Flokkun kvartana má sjá hér:



Eins og fram hefur komið þá varð veruleg aukning í móttöku kvartana og fyrirspurnum um réttindi flugfarþega í kjölfar Covid. Evrópusambandið gaf þann 18. mars 2020 út leiðbeiningar um framkvæmd á reglugerð EB 261/2004 sem Samgöngustofa kom á framfæri við flugrekendur. Í framhaldinu komu svo frekari leiðbeiningar um útgáfu inneignarbréfa frá Evrópusambandinu 13. maí og að lokum spurt og svarað listi þar sem farið er yfir réttindi flugfarþega í júlí, öllum þessum leiðbeiningum var komið á framfæri við flugrekendur sem og sett á heimasíðu stofnunarinnar. Í samræmi við það voru um 85% þeirra kvartana sem bárust vegna aflýsinga á flugi.

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 stjórnsýslulaga. Á árinu 2020 gaf Samgöngustofa út 168 ákvarðanir vegna kvartana flugfarþega og eru þær birtar á vef stofnunarinnar.

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

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 þekkist í öðrum flutningageirum, svo sem í flugi og á landi. Viðaukar reglugerðarinnar voru innleiddir með reglugerð nr. 536/2016. Á árinu 2020 bárust tvær kvartanir frá neytendum á grundvelli regluverks um réttindi sjófarþega sem báðar voru dregnar til baka.

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 hópbifreiðum og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004. Markmið með innleiðingu Evrópureglugerðar nr. 1177/2010 er að tryggja réttindi farþega í hópbifreiðum þegar vegalengd ferða er 250 km eða meira. Reglurnar tryggja sambærilega vernd og þekkist í flutningageiranum svo sem í flugi og siglingum. Á árinu 2020 barst engin kvörtun frá neytanda á grundvelli regluverks um réttindi farþega hópbifreiða.