

Ársskýrsla neytendamála hjá Samgöngustofu 2015

Samgöngustofu sér um framkvæmd tveggja reglugerða Evrópusambandsins í neytendamálum: Reglugerðar 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; reglugerðar EB 1107/2006 um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga sem ferðast með flugi sem innleidd var með reglugerð 475/2008.

Hlutverk Samgöngustofu í framkvæmd þessara reglugerða er tvíþætt: Í fyrsta lagi aðstoð og eftirlit við flugrekendur og flugvelli og í öðru lagi móttaka og afgreiðsla kvartana. Tvö verkefni sem varða fyrri hlutann stóðu upp úr á árinu. Samgöngustofa sendi flugrekendum spurningalista um hvernig þeir sinntu upplýsingaskyldu sinni við farþega þegar truflun verður á flugi skv. 14. gr. EB reglugerðar 261/2004 og gerði úttekt á þjónustu Isavia við fatlaða og hreyfihamlaða farþega.

Á árinu 2015 tók Samgöngustofa á móti alls 213 kvörtunum frá farþegum, 25 þeirra voru vegna aflýsingar, 153 vegna seinkunar og 8 vegna neitunar á fari. Fjórum kvörtunum var vísað til rétttra yfirvalda í samræmi við 16. gr. rg 261/2004, þrjár voru vegna farangurs og 21 vegna annars. Ein kvörtun barst á grundvelli EB reglugerðar 1107/2006. Fjöldi kvartana hefur aukist með árunum, sem skýrist einkum af því að farþegar eru meðvitaðri um rétt sinn.

Samkvæmt c-lið 126. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 er Samgöngustofu heimilt að skera úr ágreiningi milli aðila með ákvörðun, sem er kæránleg til innanríkisráðherra samkvæmt almennum reglum stjórnslulaga. Á árinu 2015 gaf Samgöngustofa út 95 ákvarðanir vegna kvartana flugfarþega og eru þær birtar á vef stofnunarinnar.