

Ársskýrsla neytendamála hjá Samgöngustofu 2017

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

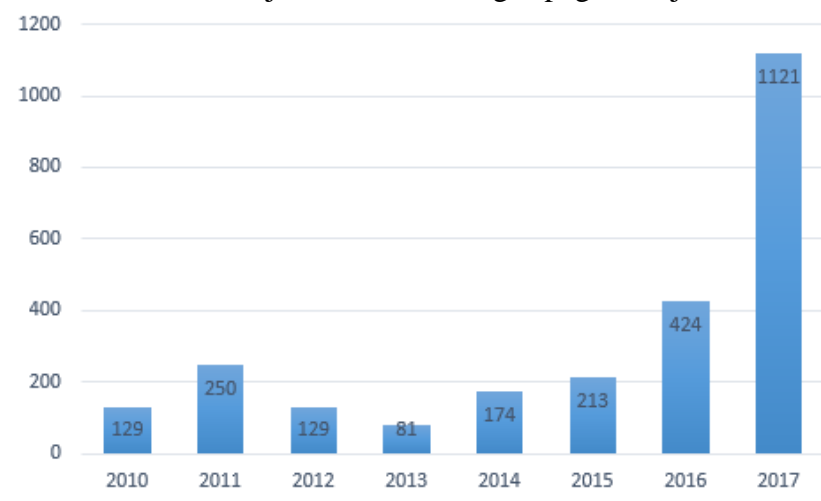
Samgöngustofu sér um framkvæmd tveggja reglugerða Evrópusambandsins í neytendamálum í flugi. Sú fyrri er reglugerð EB 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður en hún var innleidd í íslenskan rétt 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.

Á árinu 2017 tók Samgöngustofa á móti alls 1.121 kvörtunum frá flugfarþegum, 230 þeirra voru vegna aflýsingar, 808 vegna seinkunar og 46 vegna neitunar á fari, 26 voru vegna farangurs og 11 vegna annarra ástæðna. 2 kvartanir bárust á grundvelli EB reglugerðar 1107/2006 um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga sem ferðast með flugi.

Fjöldi kvartana jókst um nær 164% frá árinu 2016, þ.e. úr 424 í 1.121. Skipting kvartana eftir flugrekendum sést í töflunni.

Flugrekandi /tegund	Aflýsing	Seinkun	Neitun	Farangur	Annað	Heildarfjöldi
WOW air	118	518	40	20	9	705
Primera air		82		1		83
Icelandair	17	56	3		1	77
Vueling	34	38	2	1		75
Norwegian	12	46				58
Wizz air	15	25	1	2		43
Flugfélag Íslands	10	8				18
Air Berlin	13	1				14
Easyjet	1	9			1	11
Aðrir	10	25		2		37
					Samtals	1121

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 innanríkisráðherra samkvæmt almennum reglum stjórnisýslulaga. Á árinu 2017 gaf Samgöngustofa út 113 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 þekkist í öðrum flutningageirum, svo sem í flugi og á landi. Viðaukar reglugerðarinnar voru innleiddir með reglugerð nr. 536/2016. Á árinu 2017 bárust tvær kvartanir frá neytendum á grundvelli hins nýja regluverks um réttindi sjófarþega og eitt staðfest álit var gefið út. Líklega má rekja lítinn málafjölda á árinu til þess að regluverkið er tiltölulega nýlega lögfest og að lítil vitund er meðal neytenda um tilvist þeirra réttinda sem regluverkið felur í sér.

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 þekkist í flutningageiranum svo sem í flugi og siglingum. Á árinu 2017 barst engin kvörtun frá neytanda á grundvelli hins nýja regluverks um réttindi farþega hópþifreiða en líklega má rekja það til þess að regluverkið var lögfest á árinu og að lítil vitund er meðal neytenda um tilvist þeirra réttinda sem regluverkið felur í sér.