

Farangur

Ef innritaður farangur tefst, glatast eða skemmist ber flugrekandi ábyrgð á tjóninu ef tjónsatburður gerist á meðan farangur er í vörslum flugrekanda. Þetta á við frá því farangur er innritaður og þar til farþegi hefur fengið farangur sinn aftur í hendur í lok flugferðar. Ábyrgð flugrekanda er takmörkuð við 1.000 SDR (Special Drawing Rights) vegna hvers farþega, nema farþegi tilgreini sérstaklega við innritun farangurs að verðmæti hans sé meira en þá gildir hið tilgreinda hámark. Glatist eða skemmist farangur í vörslum flugrakanda þarf farþegi ekki að sanna að starfsmaður flugrekanda hafi valdið tjóninu heldur þarf farþegi aðeins að sanna hvert hið raunverulega verðmæti farangursins var.



Hvert geta flugfarþegar leitað?

Telji farþegi að flugrekandi eða söluaðili hafi ekki farið að þeim reglum sem gilda um réttindi flugfarþega er hægt að senda kvörtun til Flugmálastjórnar Íslands ef flugrekandinn sem flogið er með er íslenskur. Hægt er að nálgast upplýsingar um hvernig eigi að senda kvartanir á vefsíðu Flugmálastjórnar, www.caa.is.

Ef flugfarþegar í öðrum löndum innan EES-svæðisins lenda í vandræðum geta þeir sent kvartanir til þess eftirlitsaðila sem tilnefndur hefur verið í því landi til að hafa eftirlit með réttindum flugfarþega. Almennt eiga farþegar að senda kvartanir til eftirlitsaðila í því ríki þar sem atvik máls eiga sér stað.



2012

ECC-ICELAND
Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi
European Consumer Centre – Iceland

Réttindi flugfarþega



European Consumer Centre/ECC/ENA
Hverfisgötu 105
101 Reykjavík
Ísland

t: +354 5451200
E-mail ena@ena.is
Website www.ena.is

Reglur um réttindi flugfarþega

Reglur sem gilda á Íslandi um réttindi flugfarþega eru í lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004. Reglurnar gilda þegar farþegar ferðast innan EES-svæðisins, þegar þeir ferðast frá EES-svæðinu og þegar þeir ferðast frá þriðja landi til lands innan EES-svæðisins, enda sé flugrekandinn sem annast flugið með flugrekstrarleyfi í landi innan EES-svæðisins.

Seinkun á flugi

Ef seinkun á flugi fram yfir áætlaðan brottfarartíma er:

- 2 klst eða meira á flugi 1.500 km eða styttra
- 3 klst eða meira á flugi 1.500 – 3.500 km
- 4 klst eða meira á flugi 3.500 km eða lengra

Þá skal flugrekandi bjóða farþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar, hótulgistingu þegar þess þarf og ferðir á milli gististaðar og flugvallar og kost á að hringja tvö símtöl, senda tölvupóst, smáskilaboð eða skilaboð með bréfsíma.

Ef töfin er lengri en 5 klst þá á farþegi rétt á að fá upprunalegt kaupverð farmiðans endurgreitt fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki hefur verið farinn og fyrir einn eða fleiri hluta ferðarinnar sem þjóna engum tilgangi lengur, og flug til baka til fyrsta brottfararstaðar.

Sé seinkun lengri en 3 klst geta farþegar einnig átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda.

Farþega neitað um far

Þegar flugrekandi sér fram á að þurfa að neita farþega um far ber honum að auglýsa fyrst eftir sjálfboðaliðum sem eru tilbúnir til að afsala sér farmiða sínum og þiggja í staðinn bætur sem viðkomandi farþegi og flugrekandi koma sér saman um. Ef enginn sjálfboðaliði býður sig fram og flugrekandi neyðist til að neita farþega um far á sá farþegi rétt á:

- endurgreiðslu á upphaflegum farmiða
- breytingu á flugleið til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða við fyrsta hentugleika fyrir farþegann
- aðstoð frá flugrekanda í formi máltíða og hressingar, hótulgistingar og flutning á milli hótels og gististaðar og möguleika á að hringja tvö símtöl, senda tölvupóst,

- smáskilaboð eða með bréfsíma
- skaðabótum í samræmi við lengd flugs



Aflýsing á flugi

Þegar flugi er aflýst á farþegi rétt á:

- endurgreiðslu á upphaflegum farmiða
- breytingu á flugleið
- aðstoð frá flugrekanda í formi máltíða og hressingar, hótulgistingar og flutning á milli hótels og gististaðar og möguleika á að hringja tvö símtöl, senda tölvupóst, smáskilaboð eða með bréfsíma
- skaðabótum í samræmi við lengd flugs

Skaðabætur

Upphæðir skaðabóta fara eftir lengd flugs hverju sinni. Upphæðirnar eru:

- 250 evrur fyrir öll flug sem eru 1.500 km eða styttri
- 400 evrur fyrir öll flug innan EES sem eru lengri en 1.500 km og fyrir öll önnur flug á bilinu 1.500 og 3.500 km
- 600 evrur fyrir öll flug sem ekki falla í flokkana tvo fyrir ofan.

Þar sem vísað er til skaðabótaskyldu flugrekanda vegna seinkunar eða aflýsingar, getur flugrekandi verið laus undan skaðabótaábyrgð ef hann sýnir fram á að seinkunin eða aflýsingin hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir jafnvel þótt allar nauðsynlegar ráðstafanir hefðu verið viðhafðar.

Þetta þýðir að þegar seinkun eða aflýsing er af völdum einhvers sem flugrekandi hefur ekki stjórn á, er hann laus undan skaðabótaskyldu. Þetta á við þegar slæm veðurskilyrði hamlu flugumferð, þegar náttúruhamfarir eins og eldgos eru, þegar tekin er ákvörðun í flugumferðarstjórn að stöðva flug, þegar um styrjaldir, hryðjuverk eða aðrar svipaðar aðstæður er að ræða.

Flugrekandi er almennt ekki laus undan skaðabótaskyldu ef seinkun eða aflýsing er af völdum tæknilegra vandamála sem algeng eru í rekstri flugvéla.



Aðstoð flugrekanda

Flugrekandi á að hafa frumkvæði að því að veita aðstoð í formi máltíða og hressinga. Geri hann það ekki getur farþegi krafist endurgreiðslu útlagðs kostnaðar geti hann sýnt fram á að hann hafi orðið fyrir kostnaði vegna máltíða og hressinga með kvittunum og kostnaðurinn er ekki óhóflegur. Réttur til aðstoðar fellur ekki niður þó svo seinkun eða aflýsing sé af völdum óviðráðanlegra aðstæðna eins og eldgos eða slæms veðurs.