



Réttindi flugfarþega í náttúruhamförum

Efnisyfirlit

1. Samantekt á réttindum flugfarþega vegna aflýsingar flugs
2. Hvernig á að kvarta
3. Sérstakar ábendingar til fatlaðra og hreyfihamlaðra
4. Skrá yfir EES ríki og Sviss þar sem þessar reglur gilda

Nánari upplýsingar um réttindi flugfarþega má finna á heimasíðu FMS www.flugmalastjorn.is

Afleiðingar gossins í Eyjafjallajökli í apríl 2010

Samantekt á réttindum flugfarþega vegna aflýsingar flugs.

Réttindi farþegans byggja á því hvort flugið fellur undir gildissvið EB reglugerðar nr. 261/2004 sem var innleidd í íslenskan rétt með reglugerð nr. 574/2005.

1. Kvartanir sem falla undir gildissvið rg. 261/2004

Hvernig veistu hvort flug þitt fellur undir gildissvið reglugerðarinnar?

Flugið þitt fellur hér undir ef það er:

- 1) að öllu leyti innan EES eða Sviss (sjá meðfylgjandi lista)
- 2) brottför er frá flugvelli innan EES eða Sviss
- 3) að koma til flugvallar innan EES eða Sviss frá landi utan þessara ríkja með flugrekanda frá EES eða Sviss.

Ef flug þitt fellur undir lið eitt eða tvö eiga við þá skiptir uppruni flugrekandans ekki máli.

Ef flug þitt fellur undir gildissvið reglugerðarinnar, hver er réttur þinn?

Ef kvörtun þín fellur undir einn af framangreindum þrem flokkum, þá átt þú rétt á endurgreiðslu á farmiða eða val um annað flug, og rétt á



þjónustu á meðan þú bíður eftir nýju flugi. Þetta verður útskýrt nánar hér á eftir.

➤ **Endurgreiðsla á farmiða eða annað flug**

Það kemur fram í reglugerðinni að við aflýsingu flugs átt þú rétt á vali á milli:

- ✓ endurgreiðslu farmiða eða
- ✓ öðru flugi við „fyrsta tækifæri“
- ✓ öðru flugi „síðar meir þegar það hentar þér með fyrirvara um sætaframboð“

Ef þú hefur valið að fá miða þinn endurgreiddan strax og fyrstu upplýsingar um aflýsinguna koma fram þá átt þú ekki rétt á frekari aðstoð frá flugrekandanum.

Ef þú hefur valið annað flug við fyrsta tækifæri þá átt þú rétt á máltíðum, hressingu og hótलगistingu á meðan þú bíður eftir fluginu. Þetta á þó ekki við ef um upphaf ferðar er að ræða og þú átt kost á að bíða heimavið.

Ef þú hefur valið annað flug síðar meir (t.d. vegna þess að þú hefur ákveðið að hætta við ferðina á þessum tímamarki), þá eru engin tímatakmark í reglugerðinni um það hvenær þú verður að fara í þetta flug. Engin aukakostnaður á að falla á farþega þegar þessi leið er valin.

Ef þú hefur ekki viljað bíða eftir fluginu, þá er engin sjálfkrafa réttur um að þú getir ferðast eftir öðrum leiðum á kostnað flugrekandans. Sumir flugrekendur skoða hvaða möguleikar eru á því að koma farþegum á áfangastað eftir öðrum leiðum, s.s. með bíl, skipi eða lest. En ef þú hefur gert þínar eigin ráðstafanir án fyrirfram samþykkis flugrekanda, þá er líklegt að flugrekandi vilji ekki taka þátt í þeim aukakostnaði sem bætist við annan kostnað vegna aflýsingar flugsins. Það sakar samt ekki að reyna að fá flugrekanda til að koma til móts við þig í slíku tilviki á grundvelli viðskiptavildar.

➤ **Réttur á þjónustu (máltíðir, hressing, gisting, símtöl)**



EB reglugerð nr. 261/2004 leggur þá skyldu á herðar flugrekanda að bjóða þér, **máltíðir, hressingu og gistingu** eins og við á, meðan beðið er eftir nýju flugi. Einnig ber þeim skylda til að greiða allan ferðakostnað milli gististaðar og flugvallar. Það eru engar takmarkanir vegna gjaldmiðla eða tíma á framboði þessarar þjónustu.

Að auki þá ber flugrekanda að bjóða þér án greiðslu : tvö símtöl, senda símbref , telex eða tölvupóst.

Ef þessi þjónusta hefur ekki verið boðin fram af flugrekanda og þú hefur orðið að borga fyrir hana sjálfur þá ber flugrekanda að endurgreiða þér þann kostnað. Þú skalt fylgja þeim leiðbeiningum sem flugrekandi hefur sett fram um hvernig á að fá endurgreitt. Sá möguleiki er fyrir hendi að þú fái ekki allan kostnað endurgreiddan ef flugrekandinn telur að kostnaður sé úr hófi fram.

2. Aðrar kvartanir (sem rg. nr. 261/2004 nær ekki yfir)

Ef flug þitt er ekki verið innan gildissviðs þessarar reglugerðar þá ættir þú að skoða skilmála flugrekanda á heimasíðu hans. Í þeim ætti allavega að vera boð um endurgreiðslu eða annan flutning. Annar flutningur ætti að gerast innan skynsamlegra tímamarka. Ekkert aukagjald ætti að koma til út af þessu.

Það er hæpið að í skilmálum sé gert ráð fyrir þjónustu s.s. máltíðum og gistingu. En það þýðir samt ekki að þú getir ekki beðið flugrekanda um að taka þátt í þeim kostnaði sem þú hefur orðið fyrir. Ef þeir neita þá er hæpið að Flugmálastjórn geti fengið þá til að skipta um skoðun.



Aðferð við kvartanir

1. skref

Ef þú vilt fá endurgreiðslu á þeim kostnaði sem varðst fyrir á meðan þú beiðst eftir nýju flugi þá ættir þú að fara eftir þeim leiðbeiningum sem flugrekandi setur fram t.d. á heimasíðu sinni. Ef engar leiðbeiningar hafa verið gefnar þá átt þú að skrifa flugrekanda og senda honum upprunalegu kvittanirnar með beiðni um endurgreiðslu, nauðsynlegt er að taka ljósrit af kvittununum til öryggis.

Ef þú hefur einhverjar athugasemdir við frammistöðu flugrekans við að takast á við umræddar aðstæður þá ættir þú einnig að koma þeim á framfæri við hann beint.

Þú gætir þurft að sýna þrautseigju, vertu viðbúin því að þurfa að skrifa tvisvar eða þrisvar ef þú sættir þig ekki við þau svör sem þú færð.

2. skref

Ef samskipti þín við flugrekanda skila ekki þeirri niðurstöðu sem þú vonaðist eftir er möguleiki á því að Flugmálastjórn geti hjálpað þér. Ef þú ákveður að leita aðstoðar okkar þá þarf að senda afrit af öllum þeim samskiptum sem þú hefur átt við flugrekanda þ.m.t. svör þeirra við bréfum þínum eða tölvupóstum.

Það má búast við því að mikið álag verði hjá Flugmálastjórn á næstunni vegna þess hve margir hafa orðið fyrir óþægindum vegna eldgossins þannig að við þessar aðstæður væri best að reyna til þrautar við flugrekanda áður en Flugmálastjórn er blandað í málið.

Einnig sem varaleið ef þig vantar leiðbeiningar vegna svara frá flugrekanda þá er hægt að hringja í Flugmálastjórn í síma 569 4100 eða senda tölvupóst á fms@caa.is



Fatlaðir og hreyfihamlaðir

Ef þú ert fatlaður eða hreyfihamlaður flugfarþegi, þá er möguleiki á að kvartanir þínar falli undir tvær ólíkar Evrópureglugerðir (EB) um réttindi flugfarþega.

Þær eru:

- Reglugerð EB nr. 261/2004, um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður.
- Reglugerð EB nr. 1107/2006, um vernd og aðstoð við fatlaða farþega í flugi

Flugmálastjórn Íslands sér um framkvæmd beggja þessara reglugerða.

Búið er að fjalla um hvernig rg. nr. 261/2004 virkar en þeir flugfarþegar sem telja að brotið hafi verið á kröfum um sérstaka aðstoð sem rg. nr. 1107/2006 kveður á um geta snúið sér til Flugmálastjórnar.

Skrá yfir aðildarríki EES

EES/ESB ríki

Austurríki
Litháen
Belgía
Lettland
Búlgarí
Lúxemborg
Kýpur
Malta
Tékkland
Holland
Danmörk
Pólland
Eistland
Portúgal
Finnland

Rúmenía
Frakkland
Slóvakía
Þýskaland
Slóvenía
Grikkland
Spánn
Ungverjaland
Svíþjóð
Írland
Bretland
Ítalía
EES/EFTA ríki
Ísland
Liechtenstein
Noregur