

RÉTTINDI FLUGFARÞEGA

SAMANTEKT HELSTU RÉTTINDA



Til hvaða flugfarþega taka reglurnar?

1. Flugfarþegar njóta eftirfarandi réttinda þegar þeir ferðast frá EES-riki (óháð flugrekanda) og í flugi til EES-rikis enda sé flugrekandi, sem annast flugið, með útgefið flugrekstrarleyfi innan EES-rikis. Þessar reglur gilda um farþega sem ferðast á farmiða sem gefnir eru út í fríðindaklúbba (vidarklúbba) flugrekanda eða annars konar viðskiptakerfi á vegum flugrekanda eða ferðasala. Reglurnar gilda ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslost eða á afsláttarverði sem stendur almenningi ekki til boða, hvorki beint né óbeint.



Tafir á flugi

2. Ef töf fram yfir áætlaðan brottfarartíma er:
- 2 klst. eða meiri á flugi 1.500 km eða styttra
 - 3 klst. eða meiri á flugi 1.500 km – 3.500 km
 - 4 klst. eða meira á flugi 3.500 km

Þá skal flugrekandi bjóða farþegum máltíðir og hressingu, hótalgistingu, þegar þess er þörf með flutningi til og frá flugvelli, og samskiptaaðstöðu (tvö símtöl eða senda skilaboð með bréfsíma eða tölvupósti farþega að kostnaðarlausu).

3. Ef töf fram yfir áætlaðan brottfarartíma er a.m.k. 5 klst. þá skal farþegi eiga þess kost að fá **endurgreitt upprunalegt verð farmiða** fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki var farinn og fyrir einn eða fleiri hluta ferðarinnar sem farinn hafa verið ef flugið þjónar engum tilgangi lengur með hlidsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans og, ef við á, **flug til baka til fyrsta brottfararstaðar** eins fljótt og auðið er.

Sjá lið 18 um skaðabætur vegna tafa.



Farþega neitað um far

4. Þegar flugrekandi sér fram á að þurfa neita farþega um far skal flugrekandi auglýsa fyrst eftir sjálfbodaliðum til að ganga frá borði. **Sjálfbodaliðar skulu fá bætur** samkvæmt samkomulagi við flugrekanda og auk þess þá aðstoð sem greind er í liðum 5 og 6. Ef upp kemur sú staða að sjálfbodaliðir eru ekki nægilega margir er flugrekanda heimilt að synja farþegum um far.
- Ef farþega er synjað um far á hann rétt til skaðabóta og aðstoðar, sbr. liði 5-10.

5. Endurgreiðsla farmiða.

- Farþegi á rétt á að fá **endurgreitt upprunalegt verð farmiða** fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki var farinn og fyrir einn eða fleiri hluta ferðarinnar, sem farinn hafa verið, ef flugið þjónar engum tilgangi lengur með hlidsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans og, ef við á, **flug til baka til fyrsta brottfararstaðar** eins fljótt og auðið er.
- Ef margir flugvellar þjóna einum og sama bæ, borg eða héraði og flugrekandi býður farþega flugfar til annars flugvallar en þess sem farþeginn var skráður til skal flugrekandinn greiða **ferðakostnaðinn milli flugvallanna** tveggja eða til annars nálægs ákvörðunarstaðar fallist farþeginn á það.

6. Breyting á farmiða.

- Farþegi á rétt á að fá **flugleið breytt** með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er EDA
- áð **breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum**, og komast þannig til lokaákvörðunarstaðar síðar meir, við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

7. Réttur til aðstoðar.

- Flugrekandi skal bjóða farþegum máltíðir og hressingu, hótalgistingu, þegar þess er þörf, með flutningi til og frá flugvelli og samskiptaaðstöðu (tvö símtöl eða senda skilaboð með bréfsíma eða tölvupósti).

8. Upplýsingar um aðra flutningsmöguleika.

- Flugrekanda ber að upplýsa farþega um aðra möguleika á flutningi þegar farþega er synjað um far

9. Skaðabætur.

Flugrekandi skal greiða farþega skaðabætur þegar honum er synjað um far:

- (a) **250 evrur** fyrir allt flug sem er 1.500 km eða styttra,
- (b) **400 evrur** fyrir allt flug innan EES sem er lengra en 1.500 km og fyrir allt annað flug á bilinu 1.500 og 3.500 km,
- (c) **500 evrur** fyrir allt flug sem fellur ekki undir a- og b-lið hér að framan.

Skaðabætur skulu greiddar í reiðufé, með rafrænni yfirferlu, í giró eða með bankaávisun eða, ef farþegi gefur til þess skriflegt samþykki, í ferðaávisun og/eða með annarri þjónustu.

10. Þegar flugleið er breytt.

- Þegar farþega er boðið að breyta flugleið sinni til að komast til lokaákvörðunarstaðar og munur á komutíma þar og áætlaðs komutíma þess flugs sem bókað var upphaflega
- nemur innan við 2 klst. í 1.500 km flugi eða styttra
 - nemur innan við 3 klst. í öllu flugi innan EES sem er lengra en 1.500 km og í öðru flugi á bilinu 1.500 – 3.500 km eða
 - nemur innan við 4 klst. í öllu flugi sem ekki fellur undir liðina hér að ofan
- er flugrekanda heimilt að lækka upphæð skaðabóta um helming.

Dæmi um flug undir 1.500 km eða styttra: Allt innanlandsflug á Íslandi. Flug frá Reykjavík/Keflavík til Færeyja, Kulusuk, Narsarsuaq og Glasgow.

Dæmi um flug milli 1.500 km og 3.500 km: Flug frá Keflavík til Óslóar, Stokkhólm, Helsinki, Kaupmannahafnar, Hamborgar, Frankfurt, Amsterdam, Lúxemborgar, London og Halífax.

Dæmi um flug yfir 3.500 km: Frá Keflavík til Baltimore, Minneapolis, New York, Boston, Orlando og San Francisco.



Flugi aflýst

11. Réttur til aðstoðar.

Þegar flugi er aflýst á farþegi rétt á aðstoð sem lýst er í liðum 5-8 hér að framan.

12. Skaðabætur.

Tilkynni flugrekandi um aflýsingu flugs með eftirfarandi fyrirvara greiddast ekki bætur:

- Sé flugi aflýst með 14 daga fyrirvara EDA
- farþega tilkynnt með a.m.k. 7-14 daga fyrirvara fyrir áætlaða brottför og boðið að breyta flugleið sinni með þeim hætti að honum sé gert kleift að leggja af stað innan 2 klst. fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á ákvörðunarstað innan 4 klst. frá áætluðum komutíma EDA
- farþega tilkynnt a.m.k. 7 dögum fyrir áætlaða brottför að flugi sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni þannig að farþega sé kleift að leggja af stað innan 1 klst. fyrir áætlaðan brottfarartíma og komast á lokaákvörðunarstað innan 2 klst. eftir áætlaðan komutíma.

Flugrekandi ber sönnunarbyrði um að farþega hafi verið tilkynnt um að flug sé aflýst.

13. Upphæð skaðabóta.

Skaðabætur vegna þess að flugi er aflýst eru skv. lið 9 og 10 enda eigi þau tilvik, sem vísað er til í lið 12, ekki við.

14. Óviðráðanlegar ástæður.

Ábyrgð flugrekanda til greiðslu skaðabóta getur fallið niður að hluta eða öllu leyti skapast óviðráðanlegar aðstæður sem ekki er mögulegt að afstýra jafnvel þótt gerðar hafi verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. T.d. geta slíkar aðstæður skapast af völdum ótryggs stjórnmálasambands, veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, óryggisáhrættu og fyrirvaralausra verkfalla sem geta haft áhrif á starfsemi flugrekanda.



Hreyfihamlaðir farþegar eða einstaklingar með sérþarfir

15. Flugrekandi skal veita hreyfihömluðum og fylgdarmönnum þeirra (sem og leiðsöguhundum ef við á) og fylgdarlausum börnum **forfang til flutnings** og skulu þau eiga rétt á þjónustu og aðstoð (í samræmi við lið 7) eins fljótt og hægt er.

Hugtakið hreyfihamlaðir farþegi er hér skilgreint mjög víðtækt og tekur til einstaklinga með skerta hreyfingu að því er varðar notkun flutningatækja af völdum líkamlegrar fötlunar, skertrar skynjunar eða hreyfingu, varanlegrar eða tímabundinnar, greindarskerðingar, aldurs eða annars konar fötlunar. Kalla aðstæður hreyfihamlaðra á að hann fái athygli og þjónustu sem er sérstaklega sniðin að þörfum hans svo að hann fái sömu þjónustu og stendur öllum öðrum farþegum til boða.

Upplýsingaskylda flugrekanda

16. Við innritunarbörð og brottfararhlíð skal flugrekandi hafa til reiðu skriflega tilkynningu um skaðabætur og aðstoð til farþega sem verða fyrir aflýsingu flugs og neitun um far og afhenda þær hverjum farþega sem verður fyrir slíkum óþægindum. Einnig skal afhenda farþegum, sem verða fyrir a.m.k. 2 tíma töf, sams konar tilkynningu.

Önnur réttindi

17. Innritaður farangur tefst, glatast, skemmist eða eyðileggst.

Flugrekandi með útgefið flugrekstrarleyfi í EES-riki ber ábyrgð:

- ef innritaður farangur glatast, skemmist eða eyðileggst ef tjónsburðurinn á sér stað í loftfari eða meðan innritaður farangur er í vörslu flytjanda, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Flytjandi er ekki ábyrgur ef og að því leyti sem tjón á farangri má rekja til eðlislægra galla eða ástands farangurs. **Ábyrgð er takmörkuð við 1.000 SDR vegna hvers farþega** nema farþegi hafi við innritun farangurs sérstakleg tilgreint þá hagsmuni sem tengdir eru við afhendingu farangurs á ákvörðunarstað og greitt umkrafid aukagjald og gildir þá hið tilgreinda verðmæti sem hámark á ábyrgð flytjanda nema hann sanni að raunverulegir hagsmunir farþega hafi verið minni. ef innritaður farangur tefst. **Ábyrgð er takmörkuð við 1.000 SDR vegna hvers farþega**. Þó verður flugrekandi ekki talinn bera ábyrgð á tjóni, sem orsakast af töfum í flutningi, geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir.

Tilkynna ber tjón skriflega til flugrekanda jafnskjött og þess verður vart.

18. Farþegi verður fyrir töf.

Þegar flugrekandi með útgefið flugrekstrarleyfi í EES-riki ber ábyrgð á töf farþega getur farþegi átt kröfu um bætur fyrir sérhvert tjón er leiðir af töf. Krafa farþega getur verið á félagið sem samið var við um flutninginn eða félagið sem sá um flugið ef það er annað. Flugrekandi verður ekki talinn bera ábyrgð á tjóni sem orsakast af töfum í flutningi geti hann sannað að hann og starfsmenn hans og umboðsmenn hafi viðhaft þær aðgerðir sem sanngjarnt getur talist að viðhafðar séu eða að ógerlegt hafi verið að framkvæma slíkar aðgerðir. Ábyrgð flytjanda á tjóni, er orsakast af töfum í flutningi farþega, er takmörkuð við **4.150 SDR vegna hvers farþega** nema sannað sé að tjóni hafi verið valdið af stórfelldu gáleysi eða ásetningi. Bætur til farþega geta sætt lækkun eða niðurfellingu hafi farþegi sjálfur valdið tjóni eða verið samvaldur því.

Kvartanir og ábendingar

19. Telji farþegi að flugrekandi eða söluaðili hafi ekki farið að þeim reglum sem settar eru skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998, og reglugerð um gildistöku reglugerðar EB nr. 261/2004, um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum o. fl., nr. 574/2005 og öðrum reglum sem settar verða, getur hann borið fram kvörtun eða ábendingu til Flugmálastjórnar Íslands, Skógarhlíð 12, 105 Reykjavík. Netfang: fms@caa.is. Eyðublað eru aðgengileg á heimasíðu Flugmálastjórnar, www.caa.is. Frekari upplýsingar um réttindi flugfarþega má fá hjá Flugmálastjórn Íslands, www.caa.is.



SAMGÖNGURÁÐUNEYTIÐ



FLUGMÁLASTJÓRN ÍSLANDS
Icelandic Civil Aviation Administration