

## REGLUGERÐ

**um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.**

### 1. gr.

#### *Markmið.*

Með reglugerð þessari er leitast við að auka neytendavernd með því að skýra réttindi farþega og kveða á um meðferð kvartana með það fyrir augum að einfalda málsmeðferð og auðvelda úrlausn mála.

### 2. gr.

#### *Gildissvið.*

Reglugerð þessi gildir um greiðslu skaðabóta og aðstoð við farþega sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt.

Reglugerð þessi gildir einnig um skemmdir, tafir eða tapaðan farangur farþega svo og fyrirkomulag bótagreiðslna, röskun á ferðatilhögun, fjárhæð bóta og aðrar úrbætur til handa farþegum eða eigendum farangurs.

### 3. gr.

#### *Ábyrgðar- og eftirlitsaðili.*

Flugmálastjórn Íslands ber ábyrgð á eftirliti og framkvæmd reglugerðarinnar. Stofnuninni er heimilt að kalla eftir upplýsingum frá eftirlitsskyldum aðilum, framkvæma vettvangsskoðun, grípa til aðgerða til að stöðva brot og krefjast þess að látið sé af brotum í samræmi við heimildir loftferðalaga og laga um Flugmálastjórn Íslands.

Flugmálastjórn er heimilt að birta opinberlega ákvarðanir sem teknar eru á grundvelli reglugerðarinnar þar sem nafngreindir eru aðilar máls. Þá er stofnuninni heimilt að afhenda stjórnvöldum annarra ríkja á Evrópska efnahagssvæðinu nauðsynlegar upplýsingar og gögn er varða afgreiðslu farþegamála er falla undir reglugerðina.

### 4. gr.

#### *Skylda til að veita farþega upplýsingar um rétt sinn.*

Flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila bera ábyrgð á því að farþegi sé upplýstur um rétt sinn til bóta og aðstoðar með fullnægjandi hætti bæði með tilkynningu við innritun farþega og með aðgengilegum skriflegum upplýsingum.

### 5. gr.

#### *Málsmeðferð.*

Ef farþegi telur að brotið hafi verið á rétti sínum eða hann hafi ekki fengið fullnægjandi úrlausn mála sinna í samskiptum við flugrekanda, flytjanda, ferðaskrifstofu eða umboðsmann þeirra, getur hann lagt fram kvörtun þess efnis til Flugmálastjórnar Íslands. Kvartanir vegna brota á reglugerð þessari skal leggja fram á þar til gerðu eyðublaði, sem finna má á heimasíðu stofnunarinnar.

Berist stofnuninni kvörtun skal hún m.a. leita álits viðkomandi þjónustuveitanda, ganga úr skugga um að þær upplýsingar sem þar eru veittar eigi við rök að styðjast og jafnframt skal leita leiða til að jafna ágreining aðila á skjótan og markvissan hátt. Að öðru leyti gilda málsmeðferðarreglur stjórnáslulaga. Náist ekki samkomulag um ágreining skv. 1. mgr. skal Flugmálastjórn Íslands skera úr um hann með ákvörðun.

### 6. gr.

#### *Seinkun og flýting.*

Farþegi sem verður fyrir seinkun og kemur á ákvörðunarstað a.m.k. þremur klukkustundum síðar en upphaflega var áætlað getur átt rétt á bótum í samræmi við það sem gildir um aflýsingu flugs skv. reglugerð þessari.

Ef flugi er flýtt um a.m.k. þrjár klukkustundir skal farþegi eiga rétt á sömu aðstoð og þjónustu og þegar um aflýsingu eða seinkun flugs er að ræða skv. reglugerð þessari. Í slíku tilviki getur farþegi einnig átt rétt á bótum í samræmi við tjón.

## 7. gr.

*Bætur og ákvörðun bóta.*

Bætur til farþega skv. reglugerðinni skulu taka mið af sérákvæðum laga eða reglugerða sem tilgreina bætur eða hámark þeirra ef við á.

Ef ágreiningur er um bætur er Flugmálastjórn heimilt að ákvarða fjárhæð bóta til handa farþega eða eigenda farangurs.

Ákvæði um bótaskyldu, lækkun bótafjárhæðar eða aðstæður sem kunna að leysa þjónustuveitanda undan bótaskyldu vegna aflýsingar flugs geta einnig átt við um seinkun flugs.

## 8. gr.

*Skylda til að veita þjónustu og aðstoð.*

Þjónustuveitanda er skylt að veita farþega þjónustu og aðstoð endurgjaldslaust í þeim tilvikum sem reglugerð þessi mælir fyrir um.

Hafi þjónustuveitandi ekki uppfyllt skyldu sína til að veita farþega þjónustu og aðstoð skv. reglugerð þessari er Flugmálastjórn Íslands heimilt að kveða á um greiðslu þess kostnaðar til farþegans. Stofnunin skal í ákvörðun sinni leggja til grundvallar kostnað sem ráða má af reikningi, sölunótu, greiðslukvittun eða öðrum sannanlegum gögnum sem eðlileg geta talist með hliðsjón af aðstæðum.

Hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til bóta, greiðslu kostnaðar vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða eða annars tengds kostnaðar eða aðstoð sem hann á rétt á, og farþeginn hefur lagt í kostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti, er Flugmálastjórn heimilt að ákvarða þann kostnað.

## 9. gr.

*Viðmið vegna mats á kostnaði.*

Flugmálastjórn er heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða o.fl. almennt og í tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. Kostnaðarviðmið skal byggja á almennum kostnaði eða meðaltalskostnaði þar sem honum er til að dreifa. Ef slíku kostnaðarviðmiði er ekki til að dreifa getur Flugmálastjórn ákvarðað kostnað í einstökum tilvikum með hliðsjón af atvikum er endurspeglar eðlilegan kostnað farþega vegna breytinga á ferðatilhögun.

## 10. gr.

*Ábyrgð flytjanda á farangri.*

Flytjandi er ábyrgur fyrir tjóni sem verður ef innritaður farangur glatast, skemmist eða eyðileggst ef tjónsatburðurinn 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. Flytjandi er ábyrgur fyrir tjóni á óinnrituðum farangri, þar með töldum persónulegum eigum, ef tjón má rekja til sakar hans, starfsmanna hans eða umboðsmanna. Flugmálastjórn Íslands er heimilt að ákvarða fjárhæð bóta vegna tjóns á farangri þegar ekki verður byggt á reikningi, sölunótu, greiðslukvittun eða öðrum sannanlegum gögnum og tjón hefur sannanlega orðið sem réttlætir slíka ákvörðun. Við ákvörðun skal að því marki sem unnt er byggja á almennum viðmiðum að teknu tilliti til gæða, slits og annarra þátta sem geta haft áhrif á fjárhæð bóta vegna tjóns á farangri.

## 11. gr.

*Greiðsla bóta og kostnaðar.*

Greiða skal bætur eða kostnað í íslenskum krónum inn á tilgreindan bankareikning, með ávísun eða með öðrum hætti að ósk farþega.

Ef farþegi er erlendur og ekki með bankareikning hér á landi skal greiða bætur eða kostnað í samræmi við aðrar óskir farþega ef lög leyfa.

Heimilt er að greiða bætur eða kostnað með öðrum hætti ef farþegi samþykkir.

12. gr.

*Gjaldtaka.*

Flugmálastjórn Íslands er heimilt að innheimta gjald vegna kostnaðar af kvörtun sem berst frá farþega á grundvelli reglugerðarinnar. Gjaldið skal innheimt af viðkomandi þjónustuveitanda í hlutfalli við fjölda ákvarðana sem af kvörtunum leiðir. Um gjaldið og kostnaðargrunn þess fer að öðru leyti í samræmi við ákvæði 9. gr. laga um Flugmálastjórn Íslands og gjaldskrá stofnunarinnar eins og hún er hverju sinni.

13. gr.

*Innleiðing.*

Með reglugerð þessari öðlast gildi reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004/EB um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður og um að fella úr gildi reglugerð (EBE) nr. 295/91, sem vísað er til í XIII. viðauka samningsins um Evrópska efnahagssvæðið, eins og honum var breytt með ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 171/2004 frá 3. desember 2004 og birt er í EES-viðbæti nr. 54, bls. 371, árið 2007, með þeim breytingum og viðbótum sem leiðir af bókun 1 um altæka aðlögun og öðrum ákvæðum hans.

14. gr.

*Málskot.*

Ákvörðunum Flugmálastjórnar skv. reglugerð þessari verður skotið til ráðherra í samræmi við ákvæði stjórnisýslulaga.

15. gr.

*Viðurlög.*

Brot gegn ákvæðum reglugerðar þessarar varða refsingu samkvæmt 141. gr. laga um loftferðir nr. 60/1998 með síðari breytingum.

16. gr.

*Gildistaka.*

Reglugerð þessi, sem sett er með heimild í 4. mgr. 106. gr. og 3. mgr. 126. gr., sbr. 145. gr. loftferðalaga nr. 60/1998 með síðari breytingum, öðlast þegar gildi. Samhliða fellur úr gildi reglugerð nr. 574/2005 um gildistöku reglugerðar 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 og um að fella úr gildi reglugerð (EBE) nr. 295/91.

*Innanríkisráðuneytinu, 21. nóvember 2012.*

**Ögmundur Jónasson.**

\_\_\_\_\_  
*Ragnhildur Hjaltadóttir.*