

Greinaflokkur um lagabreytingar

Í síðasta tölublaði var fjallað um helstu breytingar sem orðið hafa á „neytendalöggjöf“ á árunum eftir hrun. Hér á eftir er hins vegar fjallað um löggjöf sem sett hefur verið til verndar ferðamönnum, bæði þegar farð er í pakkaferðir og þegar aðeins um flug er að ræða. Um nokkuð viðamikla löggjöf er að ræða og er hér aðeins tept á því helsta sem ætla má að geti gagnast ferðalöngum.

Ferða„lög“

LÖG UM ALFERÐIR

Alferð er samsettur pakki sem inniheldur alla vega tvö atriði af eftirtöldu: flutning, gistingu eða aðra þjónustu við ferðamenn sem tekur til verulegs hluta ferðarinnar. Þá er það skilgreiningaratriði að þjónustan taki til alla vega 24 klukkustunda eða að í henni felist gisting. Dæmigerðar sólarlandaferðir sem keyptar eru í einum pakka (iðulega flug og gisting og jafnvel hálf eða fullt fæði) teljast því t.a.m. vera alferðir. Lög um alferðir sem sett voru hér á landi árið 1994 byggja á Evróputilskipun um pakkaferðir og því eru réttindi neytenda við kaup á alferðum sambærileg milli ríkja á EES-svæðinu. Alferðalögin kveða m.a. á um úrræði neytenda ef ferðin er ekki eins og um var samið en gott er að hafa í huga að hafi neytendur eitthvað við framkvæmd alferðar að athuga er ákaflega mikilvægt að kvarta strax við fararstjóra eða ferðasala.

Úrelt lög?

Tilskipunin sem löggin byggja á er að vissu leyti barn síns tíma, en hún er frá árinu 1990. Á þeim tíma biðu fjölskyldur í ofvæni eftir því að myndskreyttir bæklingar dyttu inn um bréfalúguna svo hægt væri að þramma inn á ferðaskrifstofu og panta sólarlandaferð. Nú er öldin önnur; netið er að mestu notað til að panta ferðir í stofunni heima, auk þess sem færri skipta við hefðbundna ferðasala. Þá hafa ferðavenjur einnig breyst mikið, en það er ekki einungis yfir hásumarið sem fólk fer á sólarströnd heldur eru slíkar ferðir vinsælar allt árið, og raunar einnig borgar-, verslunar-, og skíðaferðir. Vegna þessa er nú í smíðum ný tilskipun um pakkaferðir og ætla má að hún verði innleidd í íslenskan rétt, á grundvelli EES-samningsins, innan fárra ára. Þrátt fyrir þetta veita lög um alferðir kaupendum pakkaferða ennþá mikilvæga réttarvernd.

Eftirlit

Það er Neytendastofa sem fer með eftirlit með lögum um alferðir.

Að skipuleggja fríð sitt

Margir velja að fara ekki í skipulagðar alferðir heldur bóka alla þætti frísins; flug, hótél og bílaleigubíla, sjálfir á netinu. Það er einfalt og getur oft verið hagkvæmt auk þess sem neytendur velja þá algerlega sjálfir hvert þeir vilja fara, hvar þeir vilja gista og hvenær þeir vilja fljúga. Yfirleitt ganga slíkir netviðskipti snurðulaust fyrir sig, flugið fer á réttum tíma, hótelið er í raun og veru til og herbergið er eins og því var lýst á netinu. Gott er þó að kynna sér ráðleggingar um kaup á netinu (þær er m.a. að finna á ena.is) og það er ákaflega góð regla að leita alltaf upplýsinga um seljandann, t.d. með því að „gúggla“ hann því þó flestir séu heiðarlegir geta leynst svartir sauðir inni á milli.



TRYGGINGAR VEGNA GJALÐPROTS EÐA REKSTRARSTÖÐVUNAR

Samkvæmt lögum um skipan ferðamála er það tryggt að hafi neytandi greitt alferð sem svo fellur niður vegna gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar ferðaskrifstofu þá á hann að fá endurgreitt. Jafnframt er með reglum um tryggingarskyldu ferðaskrifstofa tryggt að neytendur geti lokið alferðinni í samræmi við upphaflegan samning og að þeir komist heim úr ferðinni en verði ekki strandaglópar erlendis komi til gjaldþrots ferðaskrifstofunnar. Það er Ferðamálastofa sem hefur eftirlit með lögum um skipan ferðamála og þar með að tryggingamál séu í lagi. Þessar reglur fela í sér mikilvæga vernd fyrir neytendur enda er það alla jafnan svo í framkvæmd að neytendur tapa kröfum sínum á hendur fyrirtækjum komi til gjaldþrots þeirra.

RÉTTINDI FLUGFARPEGA

Mikilvægustu reglurnar um réttindi flugfarþega er að finna í Evrópureglugerð sem gildir þegar flogið er innan EES-svæðisins eða frá því og þegar flogið er frá þriðja landi til lands innan EES-svæðisins, ef flugrekandinn sem annast flugið er með flugrekstrarleyfi í landi innan EES-svæðisins. Þó flest flug gangi eins og áætlað er og flugtak og landing séu yfirleitt á réttum tíma er þó ágætt að hafa í huga að flugfarþegar njóta ákveðinna réttinda ef flugi seinkar, því er aflýst eða farþegum er neitað um far vegna yfirbókunar. Rétt er líka að hafa í huga að reglur þessar gilda eins og við á þó flug sé hluti af pakkaferð eða ef farþegi hefur greitt flugfarið með vildarpunktum. Þá gilda reglurnar ekki aðeins um flug á milli landa heldur einnig um innanlandsflug.

Seinkun eða aflýsing á flugi

Burtséð frá ástæðunni fyrir seinkun eða aflýsingu (jafnvel þó aflýst sé vegna veðurs eða náttúruhamfara) eiga flugfarþegar rétt á:

1. Upplýsingum frá flugfélaginu um rétt sinn.
2. Aðstoð sem við á, t.d. drykkir, máltíðir, símtöl, ferðir til og frá flugvelli og hótलगisting ef seinkun er yfir nótt.
3. Vali um endurgreiðslu eða breytingu á flugleið. Ef endurgreiðsla er valin fellur réttur til matar og gistingar niður og réttur til endurgreiðslu vegna seinkunar á aðeins við þegar seinkun varir lengur en fimm klukkustundir. Ef töfin er lengri en fimm klukkustundir 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.

Ef seinkun er minni en tveir tímar í flugi sem er 1.500 km. eða styttra, minni en þrjú tímar í flugi sem er 1.500-3.500 km., eða minni en fjórir tímar í annars konar flugi stofnast þó enginn réttur til aðstoðar samkvæmt reglugerðinni.

Sé flugi aflýst eða seinkun er lengri en þrjár klukkustundir geta farþegar einnig átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda. Hvað varðar skaðabætur vegna seinkunarinnar er sérstaklega kveðið á um þær í reglugerð nr. 1048/2012 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. Áður hafði þó Evrópudómstóllinn kveðið upp úr með það að farþegar gætu átt rétt á skaðabótum jafnvel þó um seinkun, en ekki aflýsingu, flugs væri að ræða.

Skaðabætur

Upphæð skaðabóta fer eftir lengd flugs hverju sinni en er á bilinu 250-600 evrur. Flugrekandi getur 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 bara við um skaðabæturnar, en jafnvel þó seinkun eða aflýsing hafi verið óumflýjanleg ber flugrekanda að veita farþega aðstoð í formi máltíða og gistingar og endurgreiða flug þegar það á við. Flugrekandi er almennt ekki laus undan skaðabótaskyldu ef seinkun eða aflýsing er af völdum tæknilegra vandamála sem algeng eru í rekstri flugvéla. Þó er flugrekandi laus undan skaðabótaskyldu ef tilkynnt er um aflýsinguna með a.m.k. tveggja vikna fyrirvara eða ef farþegum er gert kleift að breyta flugleið sinni þannig að þeir leggi af stað og komist á áfangastað sinn innan ákveðins tíma. Reglur um þetta eru mjög ítarlegar og hægt er að kynna sér þær betur á ena.is eða á heimasíðu Samgöngustofu.



Greinaflokkur um lagabreytingar

Eftirlit

Það er Samgöngustofa (áður Flugmálastjórn) sem hefur eftirlit með reglum um réttindi flugfarþega en á undanförunum árum hefur stofnunin tekið fjölmargar ákvarðanir í kjölfar kvartana flugfarþega vegna aflýsingar eða seinkunar á flugi.

ERINDI OG KVARTANIR VEGNA FERÐAMÁLA

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna berst árlega mikill fjöldi erinda sem varða ferðamál, en árið 2012 voru erindin t.a.m. um 450. Fyrsta skrefið er að gefa neytendum sem leita til samtakanna ráðleggingar og upplýsingar um rétt sinn. Í mörgum tilvikum tekst neytendum og seljendum í kjölfarið að leysa málið með sátt sín á milli. Þegar það tekst ekki reyna samtökin hins vegar að hafa milligöngu um sættir milli aðila. Þegar íslenskir neytendur eru í viðskiptum við evrópsk fyrirtæki í ferðapjónustu eða evrópskir neytendur eru í viðskiptum við íslensk fyrirtæki kemur til kasta Evrópsku neytendaaðstoðarinnar, en hún er einnig rekin af Neytendasamtökunum.

ÚRSKURÐARNEFND UM FERÐAMÁL

Takist milliganga ekki geta neytendur leitað til Úrskurðarnefndar um ferðamál. Nefndin er rekin samkvæmt samkomulagi SAF (Samtaka ferðapjónustunnar) og Neytendasamtakanna og úrskurðar í deilumálum sem upp koma vegna kaupa neytenda á vöru eða þjónustu af aðilum innan SAF. Rétt er að hafa í huga að nefndin tekur aðeins við málum sem varða fyrirtæki sem eru félagar í SAF, en þar á meðal eru flugfélög, ferðaskrifstofur, bílaleigur, hótél og veitingahús. Hins vegar er það þannig að aðild að SAF er frjálst og t.a.m. eru ekki öll flugfélög eða ferðaskrifstofur aðilar að SAF. Eigi neytendur í ágreiningi við slík fyrirtæki sem eru ekki aðilar að SAF getur nefndin þ.a.l. ekki tekið mál þeirra til meðferðar.

Rétt er að endingu að taka fram að allir úrskurðir nefndarinnar eru birtir á heimasíðu samtakanna, ns.is, og að ítarlegan fróðleik um réttindi ferðalanga er að finna á heimasíðu Evrópsku neytendaaðstoðarinnar, ena.is.

Dæmi um mál fyrir nefndinni:

X keypti alferð af ferðaskrifstofunni F. X slasaðist þegar sófi í hótélíbúð hans brotnaði og hann rak höfuðið við það í vegginn. Varð X fyrir einhverjum óþægindum vegna þessa og þurfti meðal annars að forðast sterkt sólarljós vegna höfuðhöggssins. Nefndin taldi að alferðinni hefði verið ábótavant að því leyti að sófinn í íbúð X hefði ekki verið nægilega traustur. Nefndin áleit því að F ætti að veita X afslátt, 15.000 kr., auk þess að greiða beinan kostnað X vegna óhappsins.

X og Y keyptu alferðir af heimasíðu F. Eftir að kaupin höfðu gengið í gegn og ferðagögn verið send kom í ljós að um mistök í bókunarkerfi hafði verið að ræða og X og Y verið seldar ferðirnar á mun hagstæðara verði en þær áttu að kosta. Nefndin úrskurðaði að bindandi samningur hefði verið kominn á og F bæri að afhenda X og Y ferðirnar á því verði sem þau höfðu þegar greitt.

X leigði bifreið af F meðan hann var á ferðalagi um Ísland. Eftir að hann hafði skilað bifreiðinni komu í ljós umfangsmiklar skemmdir á henni vegna öskufoks frá Eyjafjallajökli og var viðgerðarkostnaður tæpar tvær milljónir. Nefndin byggði m.a. á því að F hefði ekki varað X við öskufoki eða hugsanlegum afleiðingum þess en gera mætti ráð fyrir að komast hefði mátt hjá tjóninu hefði það verið gert. Þá fann nefndin að ýmsu er varðaði afgreiðslu málsins hjá bílaleigunni, svo sem því að ekki hefði verið leitað hagkvæmari leiða, eins og t.a.m. þeirrar að skoða hvort hægt væri að selja bílinn í því ástandi sem hann var, og takmarka með því tjónið. Meirihluti nefndarinnar taldi því rétt að skipta sök þannig að X greiddi 1/3 hluta tjónsins en F 2/3. Einn nefndarmanna vildi skipta tjóninu til helminga.

