

Flight cancelled?

Your passenger rights at hand

Flight cancelled or delayed and luggage? We've got you covered.

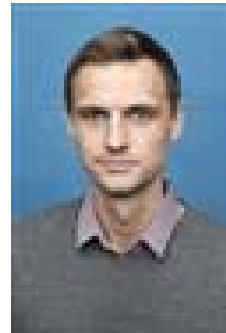
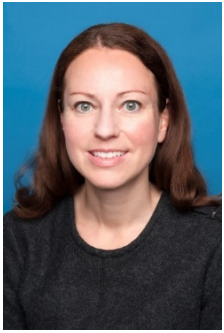
Airlines have a legal obligation to inform you about your rights and where to complain.

Your responsibility: Read the conditions of carriage and check the airline's website for the latest information on flight cancellations.

EUROPEAN COMMISSION



Lögfræði og réttindi farþega



Samgöngustofa



Samgöngur eru okkar fag





Lögfræðihlutinn
Almennir „varðhundar“ þess að stjórnýsla
Samgöngustofu sé innan ramma laga og reglna



Lög og reglur og stjórnslá

Verkefni starfsmanna Samgöngustofu verða að rúmast innan laga og reglna – LÖGMÆTISREGLA stjórnslulaganna

- Lög um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála nr. 119/2012
- Umferðarlög nr. 77/2019
- Loftferðalög nr. 80/2022
- Skipalög nr. 66/2021
- Áhafnalög nr. 82/2022

2. og 3. mgr. 4. gr. laga um Samgöngustofu nr. 119/2012, fyrir breytingu 2022:

[Samgöngustofa] 1) setur reglur um gerð og búnað ökutækja, skipa og loftfara, svo og um hæfi stjórnenda þeirra, og annast framkvæmd þeirra.

[Samgöngustofa] 1) ákveður kröfur um öryggi samgöngumannvirkja ásamt því að kveða á um skipulag umferðar- og leiðsögukerfa í lofti og á láði og legi.



Lög og reglur og stjórnsýsla

Verkefni starfsmanna Samgöngustofu verða að rúmast innan laga og reglna; stöðug endurskoðun á verkum starfsmanna í gangi

- Stjórnvaldsákvarðanir Samgöngustofu sæta kæru til æðra stjórnvalds, oftast innviðaráðuneyti. Undantekning: farþegamál. Kærur til úrskurðarnefndar um upplýsingamál.
- Heimilt að skjóta málum innan stjórnsýslunnar til umboðsmanns Alþingis
- Mál sem Samgöngustofa hefur komið að geta endað hjá dómstólum (Amelia Rose, flugfarþegamál, köfunarmál).
- Eftirlitstofnun EFTA fylgist með íslenskri stjórnsýslu.





Verkefni

- Erindi frá innviðaráðuneyti
 - umsagnir við/drög að breytingum á lögum og reglum
 - Drög að svörum við fyrirspurnum Alþingis
 - Áhrifamöt og innleiðingar ESB gerða (65 áhrifamöt 2021- 71 áhrifamat 2022)
- Fyrirspurnir frá almenningi og fjölmiðlum
- Beiðnir um upplýsingar á grundvelli upplýsingalaga
- Ýmiss konar aðstoð við fagdeildir, m.a. við töku stjórnvaldsákvarðana



Verkefni

- Umsagnir við stjórnslukærur 2022 (8 í flugi, 2 í siglingum, 6 í umferðarmálum)
- Afgreiðsla erinda á grundvelli persónuverndarlaga. Vala Hrönn persónuverndarfulltrúi
- Reglubundin námskeið fyrir starfsfólk: Stjórnslulög, Evrópureglur, upplýsingalög, persónuverndarlög ofl.
- Yfirlestur og aðkoma að samningagerð

Stefnu- áherslur

2021 -2024



Heildarstefna Samgöngustofu - SAMFERÐA

Verkefnaáætlun 2022/2023

Nafn eining: Lögfræðihlutinn



	Verkefni	Upphaf	Lok	Ábyrgð	Staða	Lykilmælikvarði SGS
Skilvirk stjórnsýsla	Þjálfun starfsfólks Samgöngustofu í beitingu stjórnsýslureglna, reglna um upplýsingarétt, reglna um persónuvernd, Evrópureglna, osfrv.	jan.22	des.22	SHK/ÓF	Í vinnslu	Starfsfólk er vel þjálfað í íslenskum stjórnsýslureglum til að ná sem bestum árangri
	Skýra og uppfæra áhrifamatsform og vinnu við framkvæmd áhrifamata.	mar.22	apr.23	SHK	Í vinnslu	Ferli við vinnu áhrifamata vel skilgreint
	Tímastærðir við gerð áhrifamata - mælingar		jan.23	júl.23	SHK	Ekki hafið



Siglingar

- Herjólfur – bilanir/skipstjóri án réttinda
- Björgunarbáturinn Kobbi Láka
- Staðsetning eldiskvía sem kunna að ógna siglingaöryggi
- Ferjan Baldur – SGS hafnaði upphaflega innflutningi
- Innleiðing Skútunnar
- Lyfjakista skipa
- „Breyta“ Alþjóðasamþykkt um menntun farmanna (STCW)



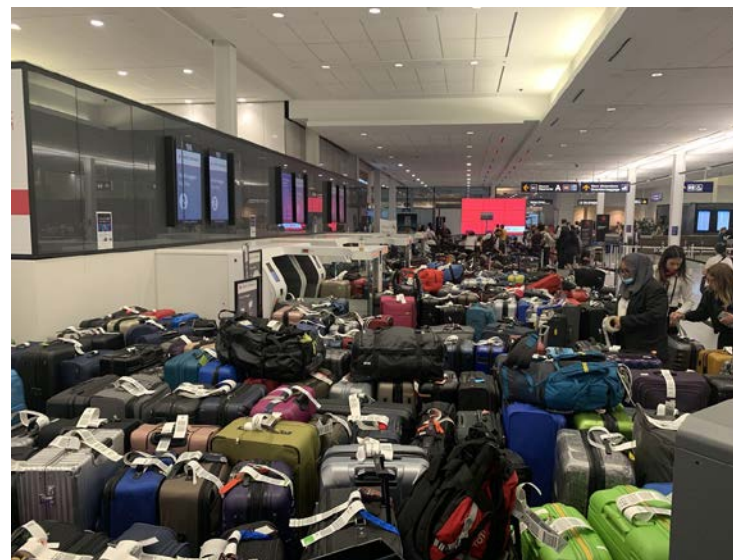
Flug

- Ný loftferðalög 80/2022
- Reglugerðarbreytingar
- Skyrora eldflaugaskot
- Fjárhagsstaða flugrekenda
- Aðild Íslands að Eurocontrol
- Innleiðing ESB-gerða
- Vinnuvernd



Umferð

- Leigubifreiðar
- Smáfarartæki
- Skoðun ökutækja
- Ökuréttindi
- Gerð og búnaður ökutækja
- Erindi frá Tolli um leiðbeiningar varðandi innflutning á óskráningarskyldum hjólum
- Erindi varðandi innflutning á ökutækjum sem ekki eru framleidd fyrir Evrópumarkað
- Ný reglugerð um umferðarmerki
- Umsögn varðandi breytingu á torfærutækjum þannig að þau megi vera í almenntri umferð vegna neyðaraksturs



Farpegahlutinn
Eftirlit með réttindum farþega sem ferðast með
flugvélum, skipum og hópferðabílum

RÉTTINDI FLUGFARÞEGA



Samantekt úr ESB reglugerð 261/2004 FLUGREKANDA BER AÐ BJÓÐA FARÞEGUM EFTIRFARANDI:

VIÐ NEITUN Á FARI:

- Máltíð og hressingu í samræmi við lengd tafar.
- Samskiptaaðstöðu, farþega að kostnaðarlausu.
- Gistingu ef þörf er á.
- Ferð á gististað.
- Skaðabætur frá 125 til 600 €.

Auk þess val á milli, að:

- Hætta við flug og fá farmiða endurgreiddan að hluta eða öllu leyti.
- Annað flug við fyrsta tækifæri.
- Annað flug síðar meir.

VIÐ AFLÝSINGU FLUGS:

- Máltíð og hressingu í samræmi við lengd tafar.
- Samskiptaaðstöðu, farþega að kostnaðarlausu.
- Gistingu ef þörf er á.
- Ferð á gististað.
- Skaðabætur frá 125 til 600 €.

Auk þess val á milli, að:

- Hætta við flug og fá farmiða endurgreiddan að hluta eða öllu leyti.
- Annað flug við fyrsta tækifæri.
- Annað flug síðar meir.

VIÐ SEINKUN FLUGS:

Elga farþegar rétt á eftirfarandi þjónustu í samræmi við lengd flugs, eftir 2, 3 eða 4 kist. töf:

- Máltíð og hressingu í samræmi við lengd tafar.
- Samskiptaaðstöðu, farþega að kostnaðarlausu.
- Gistingu ef þörf er á.
- Ferð á gististað.

Ef seinkun á brottför nær 5 kist. elga farþegar auk þess val á milli, að:

- Hætta við flug og fá farmiða endurgreiddan að hluta eða öllu leyti.
- Annað flug við fyrsta tækifæri.
- Annað flug síðar meir.

Farþegar elga rétt á skaðabótum:

- Ef seinkun á komu á áfangastað er 3 kist. eða lengri og ekki er um óvildráðanlegar aðstæður að ræða, bætur allt að 600 €.

NIÐURFÆRSLA Á FARRÝMI:

- Í samræmi við lengd flugs, endurgreiðsla á milli 30 og 75% á farmiða.

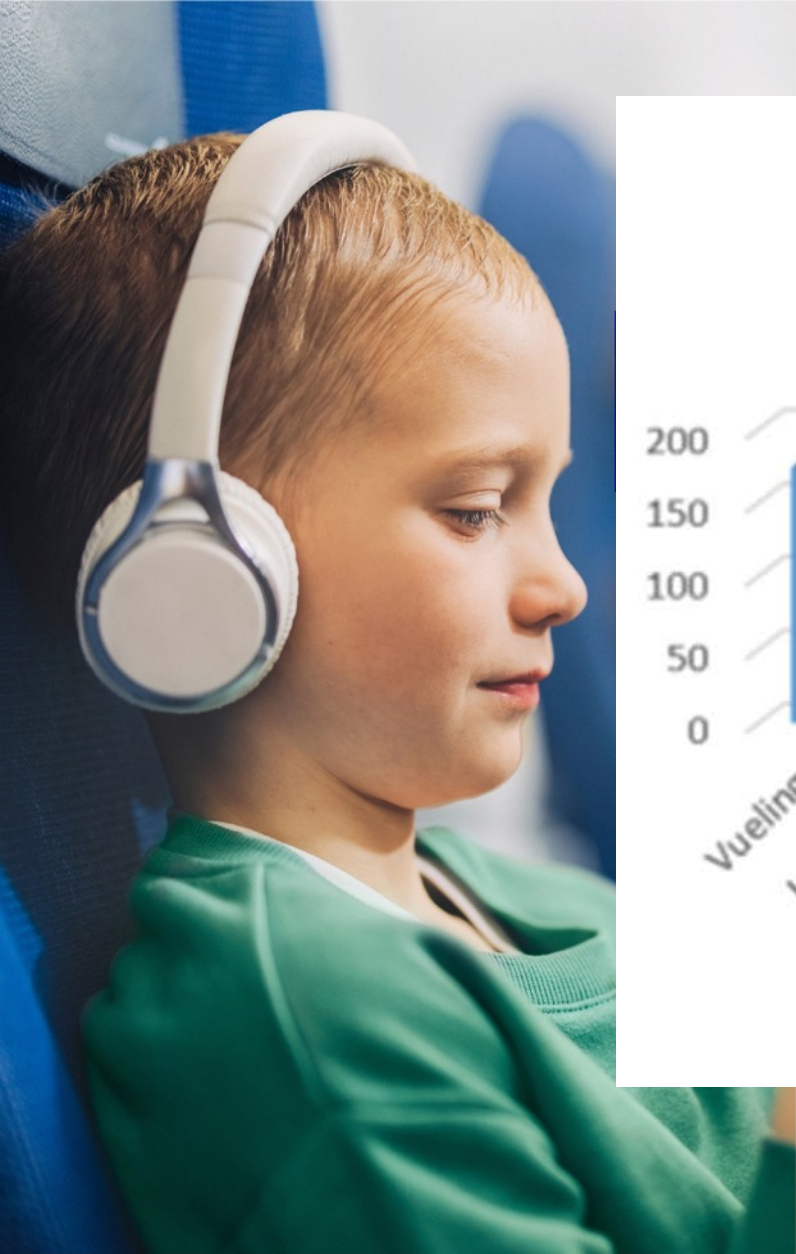
NÁNARI UPPLÝSINGAR:

Eyðublið fyrir kvartanir og nánari upplýsingar er að finna á www.samgongustofa.is eða í síma: 480 6000, netfang: neytendur@samgongustofa.is.

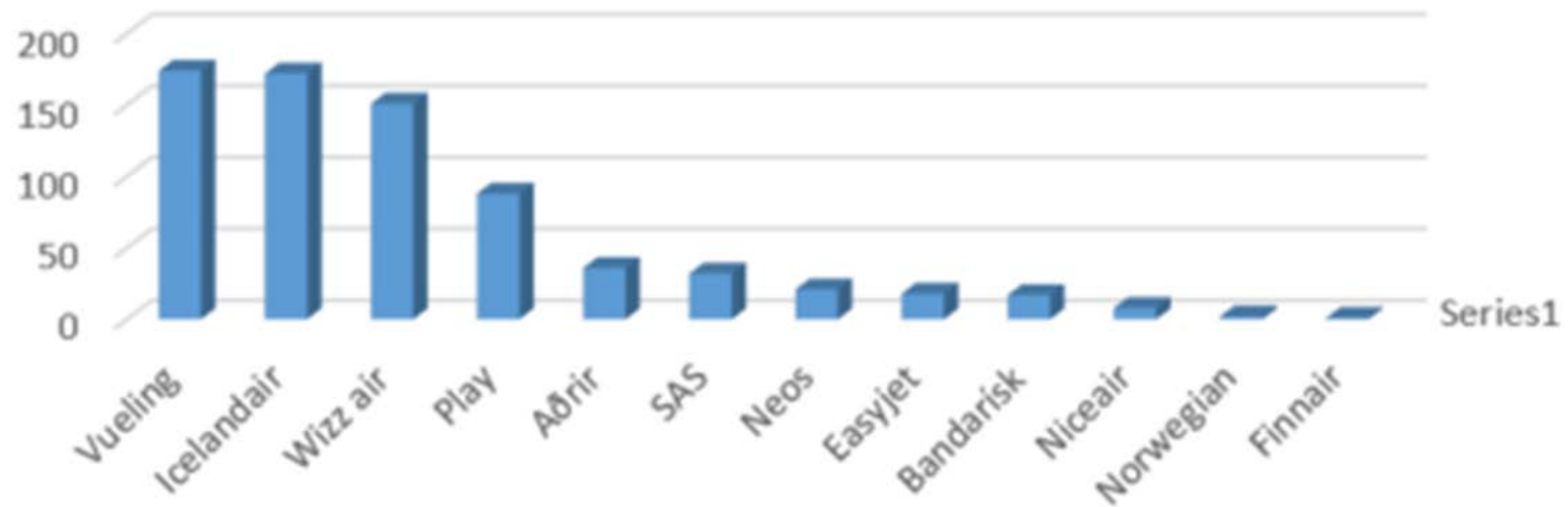
Atvik sem Samgöngustofa skoðar f.h. farþega í flugi

- Seinkun flugs (a.m.k. þrjár klukkustundir).
- Flugi flýtt (a.m.k. eina klukkustund).
- Aflýsing flugs.
- Neitun á fari.
- Tjón á farangri og farangurstöf.



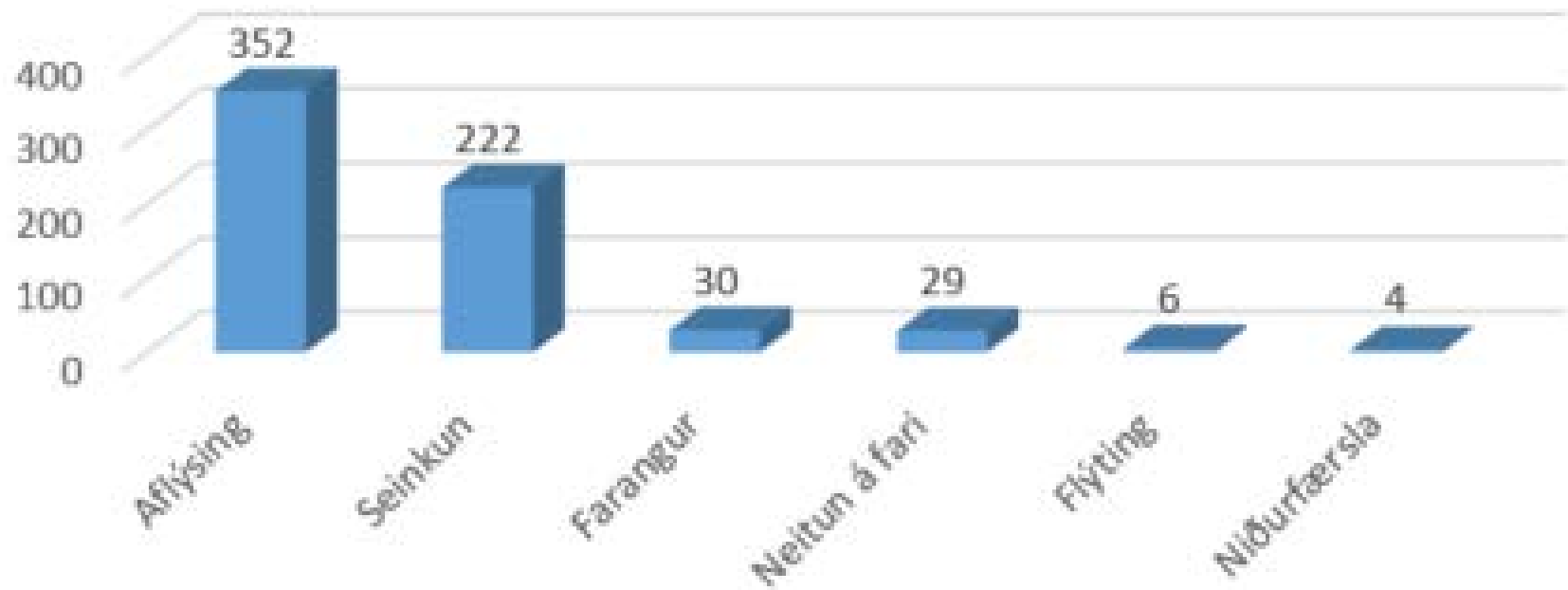


Kvartanir eftir flugrekendum





Flokkar kvartana



Pax arrived to the check-in at 1700. After she checked her bag in and boarding pass was printed she advised the staff that she was traveling with a SVAN. The agent asked for the paperwork (MAST) and to see the animal. [REDACTED] refused to show any paperwork and advised the staff that our website doesn't show that she needs to provide the info to us. [REDACTED] was advised that, in order for her to travel with a SVAN we would need to see the MAST. She agreed and told the staff that the MAST is on her laptop in the car and that she would return back to the check-in. Unfortunately [REDACTED] never returned to the check-in and instead went with the animal to the gate. The supervisor recognized [REDACTED] and asked her again for the paperwork. [REDACTED] refused to show any paperwork and the animal which was covered under the blanket. Check-in counters closed at 1730 that day



- Farþega neitað um far sökum þess að hann var að ferðast með svan.
- Svar frá flugrekanda:
- “Kvartandi innritaði sig á tíma en eftir innritun tekur viðkomandi fram að hún sé með hjálpardýr með sér. Starfsmaðurinn bað um að fá að sjá dýrið og MAST skýrslu. Starfsmaður bað um að fá að sjá umrædda skýrslu en kvartandi sagðist ætla sækja hana en kom svo ekki tilbaka en fór beint á hliðið. Þá vildi kvartandi ekki sýna dýrið sem hún hafði með sér. Þetta er allt saman skráð í skýrslu hjá stöðvastjóra í MSP. Þá hringdi kvartandi inn til að spyrja um reglur varðandi það að taka kött með sér um borð en henni er þar tjáð að köttum sé ekki hleypt um borð sem hjálpardýr. “



TAKK FYRIR OKKUR