

Flyrettigheder del 3

De fleste rejser går helt efter planen, men alligevel er der adskillige passagerer, som hvert år er så utilfredse med deres flyselskab, at de vil klage, når de kommer hjem. Men hvor går man hen og får hjælp, når man føler sig uretfærdigt behandlet af sit flyselskab og for eksempel vil kræve kompensation for måske forsinkede eller helt aflyste flyafgange?

Det taler vi om i den her episode af Råd til Forbrug. Har du brug for at vide mere om, hvad du har ret til under din rejse, hvis flyet er forsinket eller aflyst, eller du har mistet din bagage måske, så kan du lytte til to andre episoder, der handler netop om det, og dem kan du finde det samme sted, som på fundet den her episode.

Tilbage til den her episode om klager efter en flyrejse, hvor vi har fået en særlig gæst. Det er kontorchef i Trafikstyrelsen, Line Elikofer. Velkommen til.

- Line: Tak skal du have.

Og så er direktør for Forbruger Europa, Lars Arent, selvfølgelig også med her i studiet. Også velkommen til dig, Lars.

- Lars: Tak.

Og grunden til, at I begge to er her, det er, at det er lidt forskelligt, hvor man skal klage afhængig af, hvad man har oplevet. Tommelfingerreglen er, at hvis det er en klage over et fly, der skulle flyve fra en lufthavn i Danmark, så skal man gå direkte til jer i Trafikstyrelsen, ikke Line?

- Line: Jo, det er rigtigt.

Hvis jeg så flyver hjem fra et EU-land, hvem skal jeg så gå til?

- Lars: Jamen, så kan vi hjælpe dig i Forbrug Europa. Altså, vi har kontorer rundt omkring i alle EU-lande, og sådan set også i Island og i Norge, og så kan vi hjælpe dig.

Hvad hvis jeg så ikke flyver fra et EU-land? Hvis jeg nu skal hjem fra USA, for eksempel?

- Line: Jamen, så afhænger det lidt af flyselskabet. Hvis det er et flyselskab, der har hjemme i EU, så kan man også klage til os i Trafikstyrelsen.

Og hvis jeg skal hjem fra USA og har fløjet med et amerikansk selskab eller et helt tredje selskab?

- Lars: Ja, så er situationen lidt noget andet, for så gælder EU's passagerrettigheder ikke i den situation, og så er der lidt længere vej til at få kompensation. Dog skal det siges i forhold til England, altså Storbritannien, de har også nogle passagerrettigheder, som ligner dem, vi har i EU, og der kan vi faktisk hjælpe i Forbruger Europa, fordi vi har stadig samarbejde med kontoret i England.

Og lad mig lige begynde hos dig, Line. I har jo hjemmesiden flypassager.dk, hvor I fortæller alt om reglerne, når man skal ud at flyve. Men hvornår kan I så hjælpe en forbruger, hvis noget er gået galt på rejsen?

- Line: Det kan vi, hvis et fly er blevet forsinket, hvis det er blevet helt aflyst, eller hvis man oplever at blive afvist ved boarding på flyet.

Hvor skal passageren have oplevet det, som han vil klage over?

- Line: Jamen, hovedreglen er, at det skal være på udrejsen fra en lufthavn i Danmark, og det kan jo fx være København eller Aalborg.

Nu siger vi så, at jeg skulle have været med et fly fra København til Amsterdam, men flyet blev aflyst. Hvad skal jeg så gøre?

- Line: I første omgang skal du altid henvende dig til flyselskabet og gøre dit krav gældende der. Og hvis de så ikke vil hjælpe dig, så kan du kontakte os i Trafikstyrelsen, og så hjælper vi dig at afgøre din sag helt gratis.

Men det er jo ikke sikkert, at flyselskabet reagerer lige med det samme på en klage – altså, hvor lang tid må de vente med at svare mig?

- Line: De har seks uger til at svare.

Og det vil sige, først efter seks uger kan jeg egentlig henvende mig til jer så?

- Line: Ja.

Hvordan kontakter jeg så jer?

- Line: Vi har en hjemmeside flypassager.dk, og der står for det første noget om, hvilke rettigheder man har som flypassager, og der er også en klageformular, hvor man kan oprette sin klagesag. I den forbindelse der skal man typisk sende noget dokumentation ind, det vil sige en flybillet, boardingkort, den korrespondance man måtte have haft med Flyselskabet også.

Og hvad sker der så?

- Line: Jamen, så tager vi typisk sagen og sender den videre til flyselskabet og beder om deres bemærkninger. De kan så komme med noget dokumentation fra deres side, og det vil vi i nogle tilfælde også sende videre tilbage til passageren, og når vi har alle de oplysninger, vi skal bruge, så træffer vi en afgørelse i sagen.

Og I hjælper altså, hvis jeg står i Danmark og skal flyve fra en dansk lufthavn, eller hvis jeg er i et land uden for EU og skal flyve herhjem til Danmark?

- Line: Ja, det gør vi. Men hvis du står i lufthavnen og oplever det, så kan vi ikke træffe afgørelse i din sag lige der, men du kan ringe og få noget generel vejledning. Vi vil aldrig kunne udtale os helt skråsikkert, fordi vi kender ikke sagen til bunds, og typisk vil det så være, først når du er kommet hjem og flyselskabet har haft en mulighed for at kigge på sagen, at du kan rette henvendelse til os, og vi går ind i selve din klagesag.

Men så er der jo også nogle andre situationer, hvor det samme kan ske, altså at mit fly det bliver aflyst, men nu står jeg så måske alligevel i Amsterdam, men kan ikke komme hjem. Så jeg er i EU, og så er det Forbruger Europa og dig, Lars, som kan hjælpe mig.

- Lars: Det er rigtigt. Så er det forbruger i Europa, der gratis rådgiver flypassagerer om, hvad deres rettigheder er, hvis de er forsinket eller flyet helt aflyst.

Hvad kan I så gøre?

- Lars: Vi kan fx gøre det, at hvis vi vurderer, at sagen har noget på sig, så kan vi tage sagen op på vegne af forbrugeren og kontakte flyselskabet gennem vores forskellige kontorer i hele EU.

Så hvad skal man så gøre, når man står der i fx Schiphol Lufthavn i Amsterdam, og der ikke er en flyver at komme hjem med?

- Lars: Jamen det er det, vi har talt om i de tidligere podcast, kan man sige. I første gang skal du sørge for at komme hjem, og det skal du nok også gøre. Og når du så er hjemme, så er det, at du skal tage kontakt til det flyselskab, der ikke bragte dig hjem, som det skulle, og klage til det.

Så jeg begynder hos flyselskabet, og ikke hos Forbruger Europa eller Trafikstyrelsen?

- Lars: Det er helt rigtigt. Sådan er det altid.

Hvad hvis jeg ikke har købt min billet hos flyselskabet? Altså det er jo helt normalt at købe en billet på en bookingplatform på nettet i dag fx.

- Lars: Præcis. Der er en lang række af de her online flybilletsælgere eller bookingplatforme, som man kalder dem, og det er rigtigt. Det er der, det er typisk, at man køber billetter også. Man kan sige, at det, der er vores klare råd, baseret på de sager vi ser, det er: klag både til flyselskabet og til den her platform eller billetsælger på én gang. Og i sidste ende er det sådan, med de her flypassagerrettigheder, som EU står bag, at der er det flyselskabet, der er ansvarlig.

Okay. Det siger vi så, at jeg har gjort. Altså klaget både til bookingplatformen og til flyselskabet, men der sker ikke noget, eller også har de bare svaret blankt nej til at give mig mine penge tilbage. Hvad gør jeg så?

- Lars: Så er det, hvis du står i den situation, at du stadigvæk mener, at du har et krav, så kan du kontakte Forbruger Europa. Der har vi jurister siddende til at hjælpe dig med at vurdere, om kravet er berettiget og så i anden omgang, så vejleder vi om enten, hvor kan du gå hen med en sag, eller vi tager sagen op selv ved hjælp af de søsterkontorer, vi har i de andre EU-lande. Og der tager vi så kontakt til det pågældende flyselskab, og egentlig igen bruger argumenterne omkring, hvad rettighederne er, og spørger ind til, hvorfor de ikke har opfyldt det i den her sag.

Men hvordan kontakter jeg så lige jer?

- Lars: Jamen altså, vi har jo, det kan man gøre via vores hjemmeside, forbrugereuropa.dk, der er en kontaktformular. Vi har også en hotline, der er åben hver dag fra 13 til 15.

Og der kan man finde telefonnummeret inde på jeres hjemmeside, som hedder forbrugereuropa.dk.

- Lars: Præcis.

Hvor tit får I så egentlig skaffet forbrugernes penge hjem til dem?

- Lars: Altså svaret er, at det gør vi overraskende tit, forstået på den måde, at egentlig er det jo relativt klare regler, og ofte når vi ser nogle af de her sager, så synes vi, der burde flyselskabet måske selv have sørget for at tilbagebetale pengene, eller give den compensation. Og derfor, når Forbruger Europa som netværk, altså som juridiske eksperter, går ind og kontakter dem, så har vi nogle andre kanaler, og derfor ender det relativt tit med, at vi kan hjælpe med at få skubbet til processen, så du får din penge tilbage.

Hvad så hvis det handler om, at det var min bagage, der blev væk, og jeg ikke fik den igen?

- Lars: Jamen så har du også et krav mod det flyselskab, der ikke har sørget for, at du har din bagage med dig hele vejen. Men det der er vigtigt at sige i forhold til det her, vi taler om her, det er, at det er et andet regelsæt, og det vil sige, at det kan være nogle andre, der skal hjælpe dig. Altså i Danmark er det Forbrugerklagenævnet, eller Nævnenes Hus, som det hedder, de tager sig af klager over bagage. Hvis det er noget, der er sket ude i Europa, så vil vi i Forbruger Europa også gerne kigge på den sag og vejlede dig i forhold til det regelsæt.

Hvis nu jeg så også havde lejet en bil, eller måske booket et hotel, eller meldt mig til et dykkerkursus der, hvor jeg nu skulle hen, og måske havde betalt forud eller i det mindste et depositum, men nu når jeg så ikke frem, og så taber jeg de penge, kan I så også hjælpe mig med at få dem retur, Line?

- Line: Nej, i Trafikstyrelsen kan vi kun behandle klager over flyrejsen.

Hvor skal jeg så gå hen med mit krav?

- Lars: Jeg synes, du skal tage fat i Forbruger Europa, fordi det vi gør så, det er, at vi vurderer, har du et krav? Hvis du har det, så finder vi også ud af, om det er noget, som du skal henvises til Nævnes Hus og Forbrugerklagenævnet, måske kan de hjælpe dig med din klagesag, eller om det er noget, vi selv i Forbruger Europa skal hjælpe dig med, fordi den erhvervsdrivende er i udlandet, og så er det os, der kan hjælpe.

Line, hvad er det typisk for nogle klager, I hjælper med i Trafikstyrelsen?

- Line: Det afhænger meget af, hvad der sker ude i verden. Under corona handlede det mest om refusion af flybilletter, fordi alt flytrafik blev indstillet. Under sidste års SAS-pilotstrække handlede det meget om omlægning og refusion, hvor man fik aflyst et fly og skulle afsted med et andet fly. Generelt kan vi sige, at de fleste handler om aflysninger, og så har vi også en del forsinkelser. Der er ikke særlig mange klager over boardingafvisninger.

Hvor stor succesrate har I så med at hjælpe forbrugerne med at få deres penge tilbage?

- Line: Vi har faktisk, også som Lars i jeres regi, en ret pæn succesrate. Vi oplever ofte, at når vi går ind i sagerne, så betaler selskaberne af sig selv, eller også så ender sagen med, at passageren får medhold. Jeg tror sidste år var det 10%, hvor passageren ikke fik reelt medhold i klagen.

Hvad hjælper I i Forbruger Europa typisk med, Lars?

- Lars: Det er helt det samme, som Line allerede har sagt omkring, hvilke typer af klager er der flest af. Det er det samme i Forbruger Europa. Vi er jo et spejlbillede, hvor vores klagesager så bare vedrører noget, der er foregået i et andet EU-land.

Nu har vi så stået og snakket om, at I kan hjælpe gratis, hvis forbrugerne er kommet i klemme på en eller anden måde. Men der findes jo også de her flykompensationsfirmaer, som tilbyder at hjælpe med at klage, så man kan få sine penge igen - eller i hvert fald nogle af dem. Kan man bede dem om hjælp, Line?

- Line: Ja, det kan man jo godt. Men typisk så tager de jo en eller anden form for betaling for deres ydelse. Det vil sige en procentandel af det, man endeligt får tilkendt i kompensation for eksempel. Og det ser vi ikke nogen grund til. Hos os kan vi gøre det helt gratis. I sidste ende vil en sag også typisk ende hos os igennem et af de her firmaer.

Hvad er forskellen på sådan et flykompensationsfirma og så Trafikstyrelsen?

- Line: Forskellen er, at flykompensationsfirmaer kan jo forsøge at få fat i selskabet og få dem til at betale, men de kan jo ikke træffe en reel afgørelse. Hvis man gerne vil have en reel afgørelse og kunne gå videre med den, så kan man klage hos os, og så træffer vi en egentlig afgørelse, så vi kan politianmelde selskabet i sidste ende, hvis ikke de betaler.

Så der er faktisk sanktionsmuligheder?

- Line: Ja.

Lars, i Forbruger Europa, mener I da de samme ting omkring det her?

- Lars: Ja, vi mener helt det samme, nemlig at det er vigtigt, at man som helt almindelig passager egentlig kan kræve sin ret og gøre brug af de her flypassagerrettigheder uden at skulle betale en del af den i kompensation. Det er faktisk også en forudsætning i reglerne, som de er, også hos os er det jo gratis at få juridisk bistand i de her sager, så vi mener heller ikke, at det er nødvendigt i første omgang at bruge flykompensationsselskaber.

Så hvis I nu skal opsummere, hvad man som passager skal gøre, Lars, har du en lille liste?

- Lars: En lille liste kunne være, at man for det første skal gøre sig bekendt med sine rettigheder. Så er det vigtigt, at man henvender sig til flyselskabet hurtigst muligt. Og er situationen den, at flyselskabet ikke vil hjælpe, så kan man altså kontakte enten Trafikstyrelsen eller Forbruger Europa afhængigt af, hvor i verden situationen er opstået.

Og det er gratis?

- Lars: Det er gratis.

Og med den her huskeliste, så vil jeg gerne sige tak til jer to, kontorchef i Trafikstyrelsen, Line Elikofer, og direktør i Forbruger Europa, Lars Arent.

Som jeg sagde tidligere, så var det her afsnittet om, hvordan du kan klage, hvis du ikke har fået dine rettigheder som passager opfyldt af flyselskabet. Du kan høre to andre afsnit om dine rettigheder som flypassager ved forsinkelser eller ved tabt bagage. Og du kan finde dem det samme sted, som du har fundet det her afsnit. Du kan også læse meget mere om dine rettigheder på flypassager.dk, på forbrugereuropa.dk og på forbrug.dk's hjemmeside. Tak fordi du lyttede med her.