

Forbrugerpodcast – Bestilling af flyrejse

Velkommen til "Råd til forbrug", som er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens podcast til dig som forbruger. Her får du uvildige råd om dine rettigheder som forbruger, så du kan handle trygt og bruge dine penge efter hensigten.

Når man planlægger en rejse, så er der jo mange ting, man skal tage stilling til. Hvis man for eksempel skal med fly, så er der allerede dér masser af valg, man skal træffe. I denne podcast taler vi om, hvad man skal huske, hvis man selv vil booke flybilletter ud i verden.

Jeg har bedt leder af Forbruger Europa – som er en del af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen - Lars Arent, om at komme på besøg til at hjælpe med en slags huskeseddel til, når man selv planlægger sin ferie og skal bestille sine flybilletter – velkommen Lars.

- Tak

Lars, du flyver jo rigtig meget på grund af dit arbejde, du er jo jævnligt i Bruxelles i hvert fald, men hvad så, når din familie skal med?

- Jamen så skal jeg jo selv ud og finde nogle billetter, og så er jeg jo fuldstændig på lige fod med alle andre forbrugere.

Jeg har tænkt, at vi skal prøve at bestille nogen flybilletter til en rejse til USA. Så jeg har faktisk tænkt, at vi skal til Florida med en hel familie; far, mor og to børn. Og så har jeg tænkt, at vi selv skal prøve at bestille hele molevitten. Hvad skal jeg så først og fremmest tænke på?

- Jamen først og fremmest så skal du finde et sted og starte. Og vi bruger nettet i dag til at finde flybilletter og man kan sige allerede der, der er forskellige valg, man kan tage som passager, som forbruger. Altså der findes nogle søgemaskiner, som bare helt neutralt gå ind og prøver at finde ud af, hvor kan du købe flybilletter henne. Så findes der en anden type af online tjeneste, som er en slags rejsebureau, som også tilbyder dig og giver dig muligheder mellem forskellige flyselskaber, men de vil egentlig gerne være dem, der sælger dig billetten. Og den sidste mulighed, som jo også er tilgængelig for alle, det er sådan set, hvis du ved: *orv jeg gad godt at flyve med det ene flyselskab eller det andet*, så kan man sådan set bestille dem direkte hos flyselskabet.

Okay. Men jeg tænkte på, at vi skulle prøve en af de her platforme, hvor man ligesom kan stykke en billet sammen, fordi så kan man også få nogle forskellige valgmuligheder både med priser og med tider og skift måske og ventetider og hvad ved jeg, ikke. Så hvis vi nu går herind, og så tænker jeg, at vi skal fra København, og vi skal ende i Miami ikke?

- Jo.

Så skriver vi *Miami* her; *Miami, Florida, USA*. Efter at have tastet afrejse og slutdestinationerne ind. er det kun at lade søgemaskinen arbejde.

- Ja, det du er inde på, det er sådan en helt traditionel søgemaskine altså en platform, der tilbyder at undersøge og screene nettet for dig efter flybilletter i forskellige priskategorier, og forskellige muligheder, forskellige flyselskaber, så det er der, vi er inde nu.

Og så er der en del forskellige filtre, man kan slå til på søgesiden.

- Altså man kan sige generelt er det faktisk en god idé at bruge de der filtre, som det hedder typisk alle steder altså, at man på en eller anden måde prøver at snævre det ind, til det man gerne vil, for mulighederne kan blive så utallige.

Vi kan for eksempel skjule *to stop*, så vi kun får ét stop, ikke?

- Jo. Det, der for eksempel kan være værd at være opmærksom på i forhold til antal stop, det er, at den har jo ikke tænkt sig om. Altså der kan godt være forslag, hvor mellemlandingen betyder, at du skal sådan set overnatte; du skal være et sted fra den ene dag til den anden, og det vil ikke være en del af prisen, at du bliver booket ind på et hotel og kan sove der. Så det vil sige, så skal man acceptere, at man skal ligge i en lufthavn hen over en nat. Så der er noget omkring mellemlandinger, hvor man skal selv være opmærksom på i hvad omfang det egentlig giver: i den ene ende tilstrækkelig tid til at skifte fly - meget vigtigt, at man på den måde er opmærksom på, at der er tid nok til det - men på den anden side, så kan den også komme med nogle lidt spøjse forslag, der betyder, at du rejser ud den ene dag og så først videre næste dag, og det er jo altså ubekvemt.

Tilbage ved bestillingen, får vi sat kryds i fire stykker håndbagage, og vi skal tur/retur til samme lufthavn, det ville da være mest rart ikke? Og så har vi sagt: *Kastrup* og vi har sagt *Miami*. Så ser vi, hvad de kommer med.

Godt, så har vi fået nogle forskellige priser her. Det er jo selvfølgelig nemt bare at sige, jeg vil gerne have den billigste afgang overhovedet – altså vi er fire mennesker, der skal afsted - ikke?

- Det er selvfølgelig, for de fleste, en af de vigtigste ting at kigge efter, det er prisen. Det er også det, der fanger øjet. Men der ligger jo en masse informationer her bagved, som kan være relevante, og derfor er udgangspunktet måske, når man kaster sig ind i det her; altså mit bedste tip - baseret på alt det bøv! vi sidder med bagefter nogle gange og skal hjælpe folk med - det vil være, at det her, det tager lidt tid. Det tager lidt tid at købe de rigtige flybilletter. Det tager tid at sætte sig ind i, hvad er det, der passer os. Og så er det en af de situationer, hvor man skal være klar på, at man bliver bombarderet med informationer. Nogle af dem er jo lavet for at lokke dig til, som man jo kan på nettet i dag, underspile nogle ting og fremhæve noget andet. Og for ikke at blive fanget af det, så skal man bare have god nok tid til at sætte sig ind i det og være grundig og læse de informationer, der står på de her sider. Og det afslører det billede vi sidder og kigger på lige nu også. Der er et uendeligt antal af informationer. Prisen er én af dem, og så kan man jo godt have idéer om hvilket flyselskaber man gerne vil flyve med, og det er jo også en del af elementerne. Og så er der altså det her med, hvor lang rejsetid er der, hvor mange stop.

Turen vi har kig på nu tager 12-14 timer hver vej, og vi kan så nu trykke på *se tilbud* og får så en billetpris på 8.767 kr. håndbagage inkluderet, indtjekket bagage, i alt for 4 personer 35.037 kr. Men vi kan ikke købe billetten på platformen, hvor vi har søgt os frem til rejsen.

- Det er rigtigt. Man bliver sendt videre til enten et rejsebureau eller til flyselskabet selv typisk for sådan nogen steder.

Men er der nogen som helst tommelfingerregler? Jeg tænker lidt, hvis man vælger den dyreste, er det så også automatisk den mest *smooth*, eller er det egentlig lidt tilfældigt nogle gange?

- Der er ikke nogen tommelfingerregler på den måde. Man kan sige, hvis jeg skal sige noget som - det er min egen parameter ud over prisen - så er det, at jeg vil meget nødig ud i flere mellemlandinger end én, hvis ikke jeg skal til et meget eksotisk sted i verden, hvor det ikke kan lade sig gøre. Altså fordi hver mellemlanding, hvert flyskifte indebærer sådan set også en risiko for, at noget kan gå galt.

Hvad tænker ud på her?

- Ja, altså gå galt i den forstand, at hver flyvning kan være udsat for en aflysning ellert forsinkelse, eller bagagen kommer ikke videre, som den skal. Det er den slags elementer, som vi i Forbruger Europa sidder og hjælper forbrugerne med bagefter, og derfor så er det bare sådan lidt en ting jeg selv vil mene er noget, man skal være opmærksom på nemlig; hvor mange mellemlandinger der i forhold til, hvilket valg man tager.

Og her har Lars et tip til, hvad man skal huske.

- Jamen tippet er, at du også går ind og tjekker ud direkte hos flyselskabet, hvad vil prisen koste, hvis du køber direkte af dem.

Hvorfor?

- Jamen det er fordi, det kan være en fordel i nogle situationer at købe billetten direkte hos flyselskabet. Det er i hvert fald vores erfaring i Forbruger Europa. Man kan sige, der hvor det kan være en fordel, det er hvis rejsen ikke går som den skal, hvis der er noget galt, så kan vi bare se, i de sager vi får ind, så er der nogle forbrugere, der oplever, at de har været kastebold; altså at hverken billetformidleren eller flyselskabet synes, det er dem, der egentlig skal sørge for at forbrugeren får hjælp og kommer videre.

Og hvis man så har købt dem direkte hos flyselskabet, hvad så?

- Jamen man kan sige, så er det, altså hvis man har købt dem direkte hos flyselskabet, så er der ingen tvivl efter reglerne, så er der heller ikke ofte tvivl helt konkret i situationen. Så ved flyselskabet godt, at det er deres problem, det er deres udfordring, det er dem, der skal hjælpe dig. De har ikke nogen undskyldning - de kan ikke sende dig et andet sted hen.

Kan man spare penge ved at købe dem direkte hos flyselskabet?

- Det kan man formentlig nogle gange. Andre gange kan det være, at man skal betale 100-200 kr. ekstra. Det kan også være. Men selv i den situation vil jeg alligevel sige, afhængig af, hvad det er for en type flyrejse, du skal ud på, så kan det godt være værd at overveje at betale et par hundrede kroner ekstra for din flybillet.

Fordi man får noget ekstra med så?

- Fordi man får den ekstra sikkerhed, at hvis noget går galt, så er det sådan set klare linjer. Og man kan sige for eksempel, hvis rejsen indeholder mellemlandinger, for eksempel hvis det er noget, der er meget vigtigt for en man skal; altså at man skal frem til et bryllup, man skal frem til en vigtig begivenhed, altså så er det en situation, hvor måske et par hundrede kroner det er værd at lægge oveni for at få den sikkerhed. Ikke kun hvis det går galt, men også følelsen forud for, inden man skal afsted, at nu har jeg gjort alt hvad jeg kunne for, at det her skulle blive en god tur.

Nu hvor vi har valgt rejse og besluttet, hvor meget bagage vi vil have med, skal vi indtaste navne på dem, der skal rejse, og det er ret vigtigt at gøre det korrekt.

- Det er vigtigt i den forstand, at det giver en masse bøvl hvis man skriver forkert. Sådan er det på flybilletter. Det vil sige, der kan være problemer, når man skal tjekke ind, hvis der er et forkert navn. Det er den ene del af det. Noget andet er, at hvis du opdager det i tide og skal have rettet dit navn, så er der altså en tendens til, at nogen vil kræve dig penge for at ændre i din oprindelige booking. Og det er ikke sådan, at det må man ikke. Man må ikke tage et urimelig højt beløb for det, men de må gerne tage en form for gebyr af en mindre størrelse for at ændre i billetterne.

Og lige for at understrege det: det skal være præcist det navn, der står i ens pas?

- Lige præcis.

Og med navnene på plads, så er der næsten kun tilbage at trykke *KØB*, men man skal alligevel lige tænke sig om en ekstra gang for, hvordan ved man, hvem man handler med, når man køber sine billetter?

- Det er jo et rigtig godt spørgsmål og det er den nye virkelighed, når man køber flybilletter, det er jo, at der er de forskellige aktør ind over. Nogle af dem er sat i verden bare for at præsentere dig for alternativerne - det er deres funktion. Så er der andre, som det eksempel vi havde gang i her, som egentlig gerne vil sælge dig billetterne og være en slags rejsebureau og stå for det. Det ændrer ikke ved, at det er et flyselskab, der i sidste ende er dem, du skal flyve med og som har ansvaret for at bringe dig frem, men det er en anden type aktør, kan man sige. Og den sidste det er jo så, når man køber direkte af flyselskabet.

Hvorfor er det vigtigt, at jeg ved, hvem det er jeg handler med, når jeg køber flybilletter.

- Det er vigtigt at vide, hvem du handler med, når du køber flybilletter, fordi der kan være stor forskel på ansvaret og, hvad skal man sige, den hjælp og den assistance du kan få, hvis noget går galt.

Og hvordan det - kan du komme lidt nærmere ind på det?

- Et klassisk eksempel og en af de ting som vi tit får spørgsmål og henvendelser om hos Forbruger Europa, det er, hvis man har købt for eksempel det billigste alternativ rejse med mellemlanding via et af de her online rejsebureauer, så er der nogle af dem, der egentlig selv laver deres rejser, men de gør det på en måde, så de egentlig udsteder to enkeltstående billetter og ikke en samlet rejse.

Hvad er problemet ved at få to enkeltstående billetter i stedet for at få én samlet rejse?

- Det er det gode spørgsmål. Hvis alt går godt, så er det ikke noget problem. Sagen er bare den, at det gør det ikke altid, og fly har en tendens til at blive forsinkede eller måske i værste fald aflyst, og hvis du har købt to enkeltstående billetter, så er der ikke nogen, der hjælper dig, hvis det går galt. Så kan du simpelthen risikere, at hvis dit første fly bliver forsinket, så du ikke når det andet fly, så er det ikke nogens ansvar andet end dit eget. Og så bliver du simpelthen nødt til selv at købe en ny billet, og de er altid vanvittigt dyre på det tidspunkt, hvor du har brug for den, og der er altid gået et forløb forud, hvor du virkelig har været i klemmen i en lufthavn. Så det vigtigste man kan gøre, det er at sikre sig i hvert fald at være bevidst om; har jeg købt en samlet rejse, eller har jeg købt to enkeltstående flybilletter. Og det kan man simpelthen se på, om de har samme billetnummer, altså samme PNR-nummer hedder det sådan rent teknisk. Det skal man være meget opmærksom på. Nogen af de her online billetsteder de gør også opmærksom på det, de kalder det måske at: *vi har hacket prisen* eller *du skal sørge for egen-transfer*. Det lyder ikke af så meget, men man må bare sige, at hvis noget går galt, så det der for eksempel kaldes *egen-transfer* det betyder sådan set, at du selv står med problemerne.

Har I nogle konkrete eksempler på folk, der er havnet i denne her klemme blandt jeres kunder i Forbruger Europa?

- Ja dem har vi, og vi har en del af dem, og man kan sige helt generelt omkring de her eksempler; de bærer præg af, at der har været et virkelig forfærdeligt forløb fra det tidspunkt, hvor man bliver opmærksom på 1) jeg er forsinket eller kommet for sent til min flyver, 2) det er faktisk mig selv, der skal rode mig ude af denne her situation.

Og der er et helt konkret eksempel hos Forbruger Europa, fortæller Lars.

- En af vores jurister sidder lige nu med en rejse, som ser helt tilforladelig ud. Det er en studerende, der har købt, så der er også noget omkring, at vedkommende har valgt en billig rejse til Portugal - til Porto - og den går ud og hjem; København-London-Porto og igen hjem; Porto-London-København. Alt går godt på rejsen ud. Otte dage senere skal den pågældende hjem igen, der bliver den første tur der fra Portugal, fra Porto til London, den bliver aflyst og det er så dér problemerne begynder at folde sig ud for vedkommende, for hun kan ikke komme hjem. Det ender med, efter en overnatning i lufthavnen, efter hun har ringet til dem hun har købt billetten af, der ikke tager telefonen, der er ikke nogen i lufthavnen fra flyselskabet, der hverken kan eller skal hjælpe hende, og hun så har ligget der i lufthavnen der henover natten, så køber hun, i stedet for, i et forsøg på at komme

hjem, flybilletter til Hamborg og så tager hun så og tager med toget fra Hamborg til Flensborg og videre med toget fra Flensborg til København og kommer hjem to dage senere end hun skulle. Og de udgifter, det er jo hendes egne. Rent juridisk har hun ret til; der er et fly, der er blevet aflyst, der kan hun få pengene tilbage – altså den der hed Porto-London. Hun kan muligvis også få kompensation altså afhængig af grunden til, at den blev aflyst, men billetten fra London til København har hun tabt og flybilletten fra Porto til Hamborg, skal hun selv betale og togbilletten fra Hamborg til København skal hun også selv betale.

Det er noget af en bet for en studerende også.

- Det er en stor bet, og det er forskellen på, hvis hun havde købt en samlet rejse hele vejen, så havde hun skulle gå hen til det pågældende luftfartsselskab og sige til dem: *I har aflyst en flyver - jeg har ret til - efter de her passagerrettigheder, som I jo står for - jeg har ret at blive transporteret hjem hurtigst muligt. Er der nogen udgifter i forbindelse med det her, så er det jer, der skal tage dem på jer.* Og så vil hun ende det rigtige sted uden udgifter. Så der er en kæmpe forskel, om man har købt enkeltstående flybilletter, eller om man køber en samlet rejse.

Hvad med sådan noget som rejseforsikringer? Kunne hun have forsikret sig ud af det her?

- Man kan forsikre sig på en måde sådan så, hvis noget går galt på ens tur, så kan man egentlig søge hjælp hos et forsikringsselskab, så det er en alternativ måde at dække sig ind på.

Men man skal vel ikke købe en rejseforsikring hver gang, man skal ud og rejse vel?

- Nej, det tænker jeg ikke. Jeg vil mene, det kommer lidt an på, hvad det er for en type rejse du skal på, hvor vigtigt det er, at du sådan ekstra forsikrer dig. Det er den ene ting, der er at sige om det. Den anden ting er så også, at det kan faktisk være, at du har en rejseforsikring i forvejen. Det er sådan, at nogen helt almindelige husstandsforsikringer de har indbygget en rejseforsikring, så der er du måske dækket den vej. Det kan også godt være, at du tidligere har købt en årsrejseforsikring, der stadig dækker på det tidspunkt, hvor du skal afsted igen og endelig er der også for eksempel kreditkort, der har en rejseforsikring indbygget i det, du betaler for, så hvis der er nogle af de her situationer, der gælder dig, så er du jo allerede dækket af en rejseforsikring.

Og så er dit vigtigste tip vel egentlig, at man undersøger på forhånd, om man er dækket inden man begynder at købe mere?

- Det synes jeg. Der er i hvert fald ingen grund til at bruge penge på at dobbeltforsikre sig. Det er det eneste, der er helt sikkert. Men det er igen, det der med; er du ikke dækket, skal du ud og rejse, så kan du overveje om du vil købe sådan en enkeltstående rejseforsikring og på den måde dække dig ind.

Det var en håndfuld – eller faktisk et par håndfulde – gode råd til at få planlagt og få bestilt en flyrejse. Hvis du har brug for at få et eller flere af dem repeteret, så kan du finde dem på

forbrug.dk. Og skulle uheldet nu være ude, så du har brug for at klage, så kan du kontakte Forbruger Europa. Du finder de relevante telefonnumre på forbrugereuropa.dk. Tak for besøget Lars.

- Det var så lidt.