

Flyrettigheder del 1

Når vi skal til udlandet eller måske bare til en anden landsdel, så er flyveren ofte det transportmiddel, vi benytter, både hvis vi skal på ferie og hvis det er forretningsmøder, der kalder. Men fra tid til anden, så sker der ting og sager, så vores fly alligevel ikke flyver, når vi regner med det, eller måske helt bliver aflyst.

Derfor findes der et helt sæt regler og rettigheder for passagererne, og dem gennemgår vi i denne podcast sammen med en virkelig ekspert på området, nemlig direktør for Forbruger Europa, Lars Arent.

Tak fordi du vil være med, Lars, og velkommen.

- Tak.

Passagerrettighederne, Lars, hvad er det konkret, de beskytter os forbrugere imod?

- Det er nogle meget konkrete rettigheder, vi har, og det er grundlæggende helt basalt. De beskytter os i det tilfælde af, at et fly er aflyst, et fly bliver meget forsinket. Det beskytter os også, hvis der er overbooking, og vi derfor ikke kommer med, og så endelig er der nogle rettigheder, hvis det er, at vores bagage bliver mistet eller ødelagt undervejs.

Og så er der også nogle særlige regler for folk, der har et handicap, ikke?

- Præcis.

Det er ikke de her særlige regler for handicappede, vi taler om i den her podcast, men man kan læse meget mere om det inde på Forbruger Europas hjemmeside.

De her passagerregler, hvornår træder de så i kraft, eller rettere sagt, hvornår træder de ikke i kraft?

- Jeg tror, den mest enkle måde at sige det på, det er, hvis du som dansker skal ud at rejse, så flyver du oftest fra Danmark, og så vil de altid gælde. Så kan man sige, du skal også hjem igen, og der gælder de stort set også altid på nær den situation, at du flyver fra et land uden for EU tilbage til Danmark, og med et selskab, som ikke er europæisk. Det vil være den eneste situation.

Men helt grundlæggende, Lars, så er der jo et par ting, vi som passagerer selv kan gøre til at starte med, er der ikke det?

- Det er der selvfølgelig, og det vigtigste, det er vel at sikre sig, at du er i lufthavnen i rigtig god tid. Det kan faktisk tage noget tid at tjekke ind, det kan også tage noget tid at komme hen til den gate, du skal, og skal du uden for EU, så skal du måske vise pas på vejen eller noget andet. Altså, der er simpelthen en situation der, hvor du skal lægge noget tid til. Bundlinjen er, at det er dit ansvar som passager at være klar ved gaten, når der bliver kaldt ud til flyveren, og det går faktisk galt for nogen, det kan vi jo se i vores sagsbehandling.

En anden ting, som også er vigtig at have på plads, inden man tager afsted ud mod lufthavnen, det er jo noget så simpelt som sine papirer.

- Ja, og det er ikke altid simpelt, men du har helt ret. Altså, passet skal med, billetten skal være klar, der skal være boarding card. Men lige så vigtigt, så er det særligt selvfølgelig under en periode som corona, altså der kan være nogle særlige regler for, at du skal have vaccinationskort, eller der er

noget andet i det land, du skal rejse til. Og vi har faktisk en hel del sager med mennesker, som er blevet afvist og ikke har fået lov til at tjekke ind, og det er altså noget andet end passagerrettighederne, hvor du har et krav efterfølgende. Her er det dig, der ikke har præsteret det du skulle, f.eks. et gyldigt pas eller nogle andre legitimationspapirer, og så kommer du ikke med, og det er altså ens eget problem.

Godt. Nu siger vi så, at jeg som passager har orden i mine sager, men så viser det sig måske, at det fly, jeg har billet til, det er aflyst, og så kan det jo sådan set være lige meget, om jeg har husket mit pas, ikke?

- Ja, det kan du sige. Det har du ret i, for du kommer ikke afsted, hvis flyet er aflyst. Men det ændrer ikke ved, at det med at møde op i lufthavnen, hvis der er den mindste smule usikkerhed om, hvorvidt dit fly flyver, hvorvidt dit fly flyver til tiden. Det er rasende vigtigt, fordi du mister alle dine rettigheder, hvis ikke du har gjort det, du skulle, nemlig være klar.

Så hvis mit fly er aflyst, hvilke rettigheder har jeg så?

- Ja, så er vi henne ved de her helt lavpraktisk konkrete rettigheder, som man som passager har. Den letteste måde at sige det på, er måske, at du har grundlæggende tre rettigheder. Den ene er, at du har krav på, enten at blive ombukket til en anden gang, til en anden afgang, eller at få din penge tilbage. Vigtigt at sige her, det er altså dit valg, om du vil have din penge tilbage, eller om du vil ombookes. Det er en rettighed, det er også din rettighed at kræve, at du for eksempel bliver ombooket til en afgang, der afgår ikke så langt ud i fremtiden, uanset om det er med et andet flyselskab, end det din oprindelige billet var til - det er din rettighed, det er dig, der bestemmer. Det er så den første af de tre rettigheder, du har. Så er der også det her med, hvis du skal vente. I nogle situationer vil der ske det, at du måske kan få en flyvere otte timer senere, og så bliver du siddende i lufthavnen og venter. Så har du krav på noget mad og drikke, mens du venter. Altså at simpelthen få noget at spise og noget at drikke. Hvis du bliver ombooket til en afgang dagen efter, og at du bliver nødt til at overnatte, for eksempel på et hotel, så har du også krav på det, uden at du skal betale for det. Det er den anden rettighed. Og den sidste er så, at i nogle tilfælde, afhængig af grunden til, at flyet er aflyst, så vil du have krav på det, man kan kalde et plaster på såret, en kompensation. Altså et helt konkret beløb, der typisk vil være 250 euro, 400 eller 600 euro, afhængig af, hvor langt du skulle. Den kompensation er også en rettighed, du har. Der er nogle begrænsninger omkring, hvad er årsagen til, at flyet er aflyst og det er for eksempel det, man kan bruge vores flyregler.dk til at orientere sig om.

Men hvad så, hvis mit fly bare er forsinket? Hvad gælder så?

- Ja, så har du også nogle rettigheder. Det gælder dog sådan, at det skal være mere end to timer forsinket ellers er der ikke nogen af de her passagerrettigheder, der ligesom gælder. Men hvis det er mere end to timer, så ligner dine rettigheder meget det, der gælder for aflyst fly. Det vil sige, at hvis du skal sidde og vente længe, så har du krav på mad og drikke. Hvis du bliver nødt til at have en overnatning, inden du kan komme videre, så har du krav på et betalt hotel. Og igen, det her plaster på såret, altså det her kompensationsbeløb, det kan du også være berettiget til, hvis du ankommer mere end tre timer forsinket til din destination og igen, lidt afhængig af, hvad årsagen er til forsinkelsen. Endelig har du den rettighed, at hvis den her forsinkelse bliver mere end fem timer, så kan du faktisk også vælge at sige, så vil jeg slet ikke afsted, så vil jeg hellere have mine penge tilbage.

Har jeg egentlig krav på at få dækket mine ødelagte ferier, som jeg måske så ikke når frem til? Altså for eksempel har jeg måske indbetalt et depositum, fordi jeg skulle leje en bil, eller jeg har måske forudbetalt et hotelværelse, eller så skal jeg på kursus, hvad ved jeg, dykkerkursus eller skikursus eller et eller andet. Har jeg mistet det, eller hvad sker der med de ting?

- Svaret er, at du kan godt have mistet noget, forstået på den måde, at i forhold til de passagerrettigheder, der gælder, og det ansvar, som et luftfartsselskab har over for dig i den situation, at de ikke har leveret et fly til tiden, det er begrænset. Det er de passagerrettigheder, vi har talt om her, altså tilbagebetaling i billet osv. og så nogle få ekstraudgifter kan du efter den praksis, som vi kender, så kan du forvente. For eksempel, misser du et hotel, så kan det godt være, at de skal erstatte dig det, at du har måtte betale for et hotel, du ikke har brugt. Omvendt med en bil, du har lejet, det skal de ikke betale. Og generelt, er der en koncert, du skulle have været til, er der en aktivitet, du skulle, de penge får du ikke erstattet af flyselskabet. Der skal noget andet til.

Men tilbage til at stå i lufthavnen, for der er jo også den der lidt irriterende ting med, at flyselskaberne nogle gange overbooker et fly. Altså, hvad går det egentlig ud på? Fordi de ved jo godt, hvor mange sæder der er inde i deres flyver, og gør de ikke?

- Det ved de godt. Det de også ved rent statistisk, det er, at der ofte er nogen, der ikke møder op og bruger det sæde og derfor er det sådan en helt accepteret forretningsmetode, at flyselskaber kan vælge at simpelthen sælge flere sæder, end der er på flyveren, og så kalkulere med, at ikke alle møder op. Nogle gange sker der bare det, at alle møder op.

Og hvad kan jeg så gøre, hvis jeg nu har siddet derhjemme og tjekket ind, og derfor har jeg et boarding pass, og så bliver jeg alligevel afvist og får at vide, at jeg ikke kan gå ombord, fordi der er en anden, der sidder på den plads, jeg skulle have siddet på?

- Ja, det er en relativt bizarre situation, som faktisk opstår. Altså det her med, at du flyver overbooket, det er så også en situation, der giver dig nogle ret præcise rettigheder. Dem kan du vælge at gøre brug af, dem kan jeg også godt komme ind på. Det vigtigste er bare at sige her, at det vil oftest foregå på den måde, at flyselskabet vil kalde ud ved gaten og spørge, om der er nogen, der har lyst til frivilligt at blive tilbage. Og i den situation, der kan man sige, der er det de frie markeds kræfter, der kan du lave en aftale, hvis egentlig du gerne lige vil blive en dag mere og tilbage på stranden, og ikke skal noget, så kan du godt lave en aftale om at få hele billetprisen betalt og hotel stillet til rådighed og jo en eller anden form for beløb oveni. Det vil de rigtig gerne have, for så får de kun glade passagerer. Men det er en aftale, du kan vælge at lave, du behøver ikke lave det, men så kan der ske det, at du bliver tvunget af.

Og hvis jeg så bliver det, hvad så?

- Ja, så har du nogle ting, du i hvert fald har krav på, og man kan sige, at de kan jo så godt, det er faktisk en regel, de kan godt tillade sig at lade nogen blive tilbage, men det betyder så bare, at du har nogle rettigheder. Den ene er, at du selvfølgelig har krav på at få pengene tilbage for den flytur, du ikke kom på. Du har også krav på, at de får dig hjem med en anden flyver, så hurtigt som muligt. Og så er vi tilbage ved, at der igen her også bliver tale om plaster på såret, altså en kompensation af en vis størrelse, som gælder, også efter passagerrettighederne: igen mad og drikke, hvis du skal vente, og koster det her noget, så er vi tilbage ved erstatning. Er der noget, du går glip af, så vil du også kunne kræve et erstatningsbeløb af flyselskabet, for i den her situation, der er de erstatningsansvarlige for, hvis det her kommer til at koste noget i den anden ende.

Altså det kan jo godt være lidt svært at finde rundt i de her regler fordi, selvom du gentager mange gange, at man har ret til nogle forskellige ting, så er det ikke sikkert, at man lige kan huske det, når man står i situationen. Du har også eksempler på, at passagererne simpelthen ikke har fået korrekt information fra flypersonalet, eller fra flyselskabets personale ude i lufthavnen, eller i de der mails, de har modtaget. Og så kan det jo godt være lidt svært at være passager, ikke?

- Det er faktisk til tider svært. Altså når det går galt, langt de fleste gange, går alt det her jo godt, og så behøver man ikke lytte til podcasten, og man behøver ikke at stå her og tale om det. Rettighederne er til for de få gange, hvor det ikke går godt. Men så er det også bare i Forbruger Europa, vi må sige, så kan det blive rigtig, rigtig, rigtig svært. Og det vi ikke engang har været inde på, som måske er noget af det allervigtigste at sige til passagererne, hvis der er forsinkelse eller aflysninger, vi kan bare konstatere, at de tit får at vide, at det er en grund, som betyder, at de ikke har ret til kompensation. Altså typisk, at det er dårligt vejr eller strejker eller noget, som måske kan gøre, at flyselskabet ikke skal betale. Men det er bare ikke altid rigtigt. Og derfor skal man på en eller anden måde være kritisk, og man skal kende reglerne, og man skal heller ikke være bleg for efterfølgende og udfordre, om det nu var korrekt, at det her ikke var noget, de skulle betale kompensation for.

Og vi har faktisk lavet en hel podcast, som handler om, hvad man skal gøre, hvis man ikke får den kompensation, man har ret til i situationen, og du finder den der, hvor du fandt den her episode.

Heldigvis så går det jo som regel efter planerne, når man skal ud at flyve. Hvad er de vigtigste ting, man skal huske, når man står ude i lufthavnen? Kan du lave sådan en liste, man kan have i baghovedet?

- Det kan jeg godt. Listen vil gå ud på, at huske at komme til tiden. Husk de papirer, der er brug for. Pak de vigtigste og mest værdifulde ting du har i håndbagagen. Sørg for at kende dine rettigheder, så hvis det går galt, så kan du kræve din ret. Sørg for at klage på skrift, hvis det bliver nødvendigt. Endeligt skal du overveje, om der er behov for at tegne en rejseforsikring.

Sådan blev vi guidet godt igennem det vigtigste, man skal vide, når man skal ud at rejse. Tak fordi du kom og fortalte om det, Lars.

- Selv tak.

Som jeg tidligere nævnte, skulle du nu være havnet i en situation, hvor tingene ikke er gået som planlagt, så har vi også produceret et afsnit, hvor vi fortæller, hvordan du kan få hjælp og eventuelt refusion af din flybillet. Det finder du det samme sted, hvor du har fundet den her episode. Tak fordi du lyttede med her. Du kan læse mere om dine rettigheder på forbrug.dk og forbrugereuropa.dk. Og du kan også lytte dig klogere på en række andre forbrugerspørgsmål i denne podcastserie, Råd til Forbrug.