POLITIKEN

Sejr til Ryanair er dårligt nyt for flypassagerer: »Det kan ikke være rigtigt, at det her skal være så svært«

En ny afgørelse fra Højesteret understreger problematikken ved at købe flybilletter gennem de såkaldte billetformidlere. Retstilstanden er for uklar, advarer advokater.

REJSER 26. MAR. 2024 KL. 17.22

TINA KRONGAARD, REJSEREDAKTØR

Søren Andersen og hans kone havde planlagt en rejse til Rom i foråret 2020. Men kort inden afrejse fik de en mail fra Ryaniar med besked om, at flyet var aflyst grundet konsekvenserne af coronapandemien.

Ægteparret fik i mailen valget mellem at få deres penge refunderet, som de ifølge EU-forordning 261/2004 havde krav på, eller vælge en anden destination.

»Hvis du ønsker at få refunderet din(e) ubrugte billet(ter), skal du klikke på 'refusion' og indtaste dine bookingoplysninger«, stod der i mailen efterfulgt af et: »refusioner vil blive behandlet inden for 7 arbejdsdage og vil blive udbetalt via samme betalingsform, som blev brugt ved den oprindelige booking«.

Og netop den sidste sætning er grund til, at Højesteret tirsdag eftermiddag valgte at dømme til fordel for Ryanair i en sag, ægteparret – med hjælp fra firmaet Flyhjælp – havde anlagt mod lavprisselskabet. For da Søren Andersen klikkede på linket, »accepterede« han ifølge Højesterets afgørelse, at pengene blev betalt retur til den billetformidler, han havde købt billetterne igennem, og ikke ham selv.

Søren Andersen skulle i stedet have klikket på et andet link i mailen med teksten »yderligere informationer«. Det førte ind til en hjemmeside, hvor han kunne indtaste sit bankkontonummer og få pengene overført dertil. Men det stod der ikke noget om i mailen.

»Det er et tilbageslag for forbrugerbeskyttelsen, at man selv skal kunne regne det ud«

Eva Persson, advokat med møderet for Højesteret

Afgørelsen ærgrer advokat Eva Persson, der kørte sagen ved Højesteret for ægteparret, og som har ført »mere end 40.000 sager gennem de sidste 10-12 år mod flyselskaber om flykompensation og refusion af flybilletter«:

»Dommen forudsætter, at forbrugerne er bekendt med, at de her flybilletformidlere booker rejserne med deres egne Mastercards. Men det er den almindelige forbruger ikke bekendt med. Det er et tilbageslag for forbruger-beskyttelsen, at man selv skal kunne regne det ud. Man har jo bare i fredsommelighed trykket på et link«, forklarer Eva Persson.

Som en slags kastebold

Søren Andersen havde købt de to flybilletter gennem flybilletportalen Flybillet.dk. Efter at have modtaget en bekræftelsesmail fra Ryanair, hvori der stod, at hvis han havde købt sine billetter via en formidler, skulle han kontakte dem for at få sine penge retur, kontaktede han Flybillet.dk – uden held.

»Der har ikke været nogen kommunikation med Flybillet.dk, på trods af at jeg kontaktede dem både på mail og telefon. De tog den ikke, da jeg flere gange ringede ind«, fortæller Søren Andersen.

Heller ikke Ryanair ville hjælpe. Flyselskabet påstår, at de har betalt pengene tilbage til Flybillet.dk. Men her fire år senere har Søren Andersen ikke modtaget en krone:

»Vi følte, vi var en kastebold mellem Ryanair og Flybillet.dk, hvor begge parter fralagde sig ansvaret. Vi kunne ikke komme igennem nogen steder«.

Politiken har bedt Ryanair om en kommentar til dommen, men lavprisselskabet har afvist.

POLITIKEN

»Vi følte, vi var en kastebold mellem Ryanair og Flybillet.dk, hvor begge parter fralagde sig ansvaret«

Søren Andersen, flypassager

At begge parter fralægger sig ansvaret er en klassisk problemstilling, som Politiken har beskrevet flere gange de senere år. Derfor havde Søren Andersen, Flyhjælp og Eva Persson alle håbet, at Højesteret ville kigge på det principielle i sagen; hvem der har ansvaret for, at pengene kommer retur til passagererne ved en flyaflysning.

»Vi står med en flad følelse lige nu. Vi har tabt, og det er rigtig ærgerligt for forbrugerne. Så det bliver gravøl i stedet for champagne«, siger Benedikte Bolvig Lund, advokat og juridisk direktør i Flyhjælp.

Flyhjælps argument var blandt andet, at selv om Ryanair havde betalt pengene tilbage til billetformidleren, fritager det dem ikke for deres forpligtelser over for passagererne. Men Højesteret valgte at tage stilling til den konkrete sag og ikke kigge på det generelle.

»Vi har forsøgt at forklare Højesteret, at det er en generel problematik. Vi havde håbet, at Højesteret havde givet nogle retningslinjer, så vi fremadrettet ikke behøver diskutere, om det er dokumenteret, at der er foretaget en betaling. Jeg er så ærgerlig over, at vi ikke har fået noget mere retningsgivende. Retstilstanden er stadig super uklar«, lyder det fra Benedikte Bolvig Lund, hvilket bakkes op af Eva Persson:

»Lige nu mener jeg, at der hersker stor retsusikkerhed. Vi har ganske vist dagens dom fra Højesteret, som siger ét, men også domme fra EU-Domstolen og landsretterne, som siger noget andet«, siger advokaten.

Bestil flybilletter direkte

Afgørelsen betyder, at Søren Andersen fortsat ikke får sine 1.700 kroner for de to flybilletter til Rom. Men selv om det ikke »er det store«, som han siger, ærgrer han sig over udfaldet:

»Jeg har gjort det for at hjælpe andre, som måtte opleve en flyaflysning i fremtiden. Det drejer sig om mange penge for mange flypassagerer, og det kan principielt ikke være rigtigt, at det her skal være så svært«.

Eva Persson håber – og tror – at netop spørgsmålet om ansvarsfordelingen mellem flyselskaber og billetformidlere inden længe bliver prøvet ved EU-Domstolen. Men indtil da lyder hendes bedste råd til dem, som skal til at booke deres sommerferie:

»Bestil direkte hos flyselskaberne. Gå uden om billetformidlerne, da det er alt for let at blive fanget i helt urimelige betingelser, som Højesteret altså nu mener, man kan pålægge passagererne«.

Hermed er rådet givet videre.