

5. maj 2022 - Kompensation

Hovedløst eksempel på et grundlæggende problem med flyselskaber

Frederik Cilius' oplevelse med en hjemrejse fra Italien er et enkeltstående helt hovedløst eksempel, der dog skriver sig ind i en større fortælling om nogle grundlæggende problemer, med flyselskabernes manglende vilje til at overholde lovgivningen. Det siger advokat med speciale i flypassagerers rettigheder.

Tekst: Cecilie Uhre, Sara Moss Hesse, Dan Poulsen

"Nu har jeg siddet med sådan nogle sager her i ti år, og jeg har ikke oplevet noget så åndsvagt før. Det er jo bare totalt hovedløst".

Så bramfrit reagerer advokat Eva Persson, da K-NEWS spørger hende om det forløb Frederik Cilius, har beskrevet. En absurd hjemrejse med taxa, taxa og fly, som SAS sendte ham ud på.

Det hovedløse

På vej hjem fra Italien fik han meldingen, at hans oprindelige fly ud af Firenze var omdirigeret til Pisa, så han og de andre passager måtte tage en taxa dertil. Men i Pisa vidste de ingenting, og de måtte alle køre med taxa tilbage igen til Firenze, hvor de med nød og næppe nåede flyet.

Regningerne fra de to taxi-ture, der løb op på omkring 2.600 kroner, stod Frederik Cilius i første omgang tilbage med selv, for på trods af at SAS lovede et refunderingslink midt i kaosset i Italien, så kom linket aldrig og SAS-medarbejderen, som Cilius efterfølgende var i kontakt med, kunne ikke hjælpe med refunderingen. Undskyldningen var, at ifølge EU-lov 261/2004 er de ikke forpligtet til det.

Først da Frederik Cilius skrev et langt opslag om episoden på Facebook, tilbød flyselskabet alligevel refusion af taxi-regningerne.

Eva Persson, er advokat og partner i Concilio & Co og har speciale i flypassagerers rettigheder. Hun har i 10 år siddet med sager som Cilius' - en sag som hun understreger, at hun alene kender via medierne.

"Der må være tale om en dum, menneskelig fejl, i denne her sag. Der har siddet nogle et eller andet sted i en lufthavn og truffet nogle åndssvage beslutninger"

Derefter løfter hun sine kommentarer op over den enkelte sag, der, som det jo før er set, fik massiv og hurtig opmærksomhed fordi det involverede en kendt dansker, der ovenikøbet er både særdeles godt skåret for tungebåndet og har en stor fan- og følgerskare.

For Cilius' sag er – med sin absurditet – dog et stykke vej fra det, der er mest af.

"Det er jo ikke det, der er det typiske problem. Det typiske problem er, at passagererne, når de er ramt af en længere forsinkelse og f.eks. udgifter til hotel og forplejning, ikke bare af flyselskaberne får refunderet udgifterne, men at vi skal i retten først".

Forordning om kompensation vs. erstatningsregler

Ifølge Eva Persson så har SAS ret i, at de ikke er forpligtet til at refundere regningerne, hvis man tager udgangspunkt i EU-lov 261/2004, for her skal en passager blive mere end 3 timer forsinket, før de kan bede flyselskabet om at refundere eventuelle omkostninger.

Men selvom SAS har ret i, at de ikke er forpligtet til det med udgangspunkt i EU-loven, så mener Eva Persson, at SAS er forpligtet til refundering med baggrund i de helt almindelige erstatningsregler.

"Sådan som sagen er mig forelagt, tyder det på, at SAS – ved at instruere passagererne om de forskellige taxature frem og tilbage – har påført passagererne nogle udgifter. Disse udgifter skal SAS naturligvis betale", siger Eva Persson – "det følger af de helt almindelige erstatningsregler".

K-NEWS beder hende skære forskellen mellem det ene og det andet ud i pap.

"Hvis man sender passagerer afsted i en taxi og fortæller, at flyet går fra en anden lufthavn, og når de så kommer derhen og får at vide, at flyet alligevel går fra den første, så de må tilbage igen, så vil jeg mene, at han selvfølgelig har krav på at få dækket sine taxaregninger. Men da han og de andre passagerer – ifølge mine oplysninger – blev under tre timer forsinket, så har han ikke krav på kompensation efter forordning 261. Men han har krav på at få erstattet sine udgifter," siger hun og tilføjer:

“Hvis man har lidt en skade, og det gælder jo i alle livets sammenhænge, så er den, der har påført dig skaden, erstatningspligtig.”

Hvorfor tror du så, at når han sender taxaregningerne til dem, at de så siger, at de ikke er forpligtede til at give ham noget?

“Det er jo der, hvor jeg synes, det er en lille smule dumt af flyselskaberne – og det er ærgerligt. Flyselskaberne ved godt, hvornår de er forpligtet til at betale. Jeg tror simpelthen, det handler om likviditet. Når flyselskaberne afviser retmæssige krav, er det, hvis jeg skal gætte, fordi de ved, at ikke alle passagerer orker at gå videre til domstolene.”

Udspekulerede og grove

Eva Persson understreger at SAS, selvom Cilius-eksemplet er total hovedløst, langt fra er det værste flyselskab. Tværtimod.

“Det er min oplevelse, at SAS faktisk er det flyselskab, som gør sig mest umage for at overholde Forordning 261/2004, herunder refundere passagerernes udlæg. Det er også derfor, at jeg i virkeligheden synes, det er lidt tarveligt, at lige netop SAS skal på forsiden i denne her sag”.

Men der er, ifølge Eva Persson, et generelt problem med flyselskaber, der ikke overholder reglerne.

“Mange andre flyselskaber er langt mere grove og udspekulerede og tilsidesætter helt bevist og systematisk Forordningen. Der er jo rigtig mange passagerer, der har krav på kompensation efter den her forordning 261, fordi de bliver forsinkede eller får aflyst deres fly.”

Og så gør hun opmærksom på en udvikling, der netop er sket.

“I en hel ny afgørelse fra EU-Domstolen er det fastslået, at man også har krav på kompensation, hvis afrejsetidspunktet bliver fremrykket mere end 1 time.”

Fremrykning af afgangstid med en time er altså krystalliseret som kompensationsberettigende for en flypassager.

“Og det er jo interessant nok, for det (fremrykket deres flyafgange, red.) er der rigtig mange, der får i øjeblikket, fordi flyselskaberne udbyder en helt masse rejser, og når de så kommer lidt tættere på rejsetidspunktet, lægger de rejserne sammen, fordi der ikke er passagerer til alle afgangene.”

Og hun uddyber med, at de lægger rejserne sammen og flytter passagererne fra aflyste rejser til de tilbageværende.

Ukendte rettigheder

Problemet er i Eva Perssons øjne, at mange ikke kender til deres rettigheder i forhold til flyforsinkelse.

“Vi har mange sager med folk, der har stået i alle mulige afkroge af verden og skullet hjem, og hvor de bare overhovedet ikke har fået nogen hjælp og derfor selv har måtte købe erstatningsbilletter.”

Til K-NEWS navngiver hun flere flyselskaber. Om et enkelt af dem siger hun f.eks. at de har ”mange små tricks med for eksempel ombooking.”

Hun forklarer, at de blandt andet først sender mailen omkring ombooking, når passagerne selv har booket et nyt fly og er på vej hjem. Og når de så bliver forholdt kritikken, fremlægger de mailen og siger; ’se her, de er blevet tilbudt ombooking’. Men linket i mailen er bare til deres almindelige bookingside.

“Det er jo ikke at tilbyde ombooking, når man fremsender en link til selskabets almindelige salgsside, hvor passageren tilmed selv skal lede efter nye billetter,” siger hun og fortsætter:

K-NEWS vælger i artiklen ikke at nævne det konkrete selskab uden, at de først har fået forelagt kritikken.

“Flyselskaberne gør virkelig meget for at undslå sig betaling. Og det er et lille antal passagerer, som får deres kompensation automatisk.”

Eva Persson fortæller også, at det før i tiden ofte var nok, at de forskellige claim-firmaer, sendte erstatningskrav, men i dag er man ofte nødt til at føre sagerne i retten.

Og blot på en sidenote: Som eksempel på et claim-firma kan nævnes AirHelp, der bl.a. på basis af førnævnte Forordning 261/2004 og en automatiseret støvsugning af data om flyafgange i årevis har tjent godt på at stå for – på en ligeså automatiseret manér - hele administrationen og opkrævningen af kompensationer fra flyselskaber. De tager sig af alt og napper en betragtelig bid af den samlede EU-dikterede standardkompensation.

Men det er ikke bare standardprocedure at der udbetales kompensationer. Selvfølgelig er det dyrt for selskaberne at tage den hele vejen til retssalene, men ifølge Persson er det småpenge i det store regnskab.

“I den store sammenhæng, er kompensationsbeløbene ikke ret store, og det er også begrænset, hvor meget passagerne får tilkendt i sagsomkostninger. Det er jo det, selskaberne spekulerer i, at den almindelige forbruger ikke har mulighed for at tage kampen op med flyselskaberne alene – heller ikke selvom de har et retmæssigt krav.”

“Det er temmelig kompliceret jura”, når først man går i gang, siger Eva Persson. Og man kan sidde tilbage med den fornemmelse, at nogle flyselskaber simpelthen spekulerer i ikke at besvare krav fra passagererne selv eller at afvise krav, for så at håbe på at passagererne ikke går videre med sagen.

I retssystemet bliver der kæmpet til sidste blodstråbe for at flyselskaberne ikke skal betale kompensationer. Som eksempel nævner hun, at hun har mere end to håndfulde sager med mange passagerer, som hun har vundet i byretten. Men flyselskabet vil have den i landsretten, fordi de ikke vil anerkende, at de skal betale erstatning. En sag af den slags er i landsretten netop i denne uge.

Vedholdenheden overrasker egentligt Eva Persson. Hun troede, da hun gik ind i sagerne om flykompensation for omkring 10 år siden, at flyselskaberne ville begynde at betale, når de første principielle sager var afgjort.

“Mine første sager ved Højesteret omhandlede forsinkelser som følge af tekniske fejl på flyene. Disse sager vandt jeg, og troede herefter, at flyselskaberne automatisk ville begynde at betale i lignende sager om tekniske fejl. Det skete bare ikke.”