

POLITIKEN

Ib har i månedsvis ikke kunnet komme i kontakt med stort flyselskab

Det er lidt af et forhindringsløb at få kompensation for forsinkede fly.

REJSER 8. OKT. 2022 KL. 13.49



THOMAS FLENSBURG, JOURNALIST

En fredag i juni skulle ægteparret Else og Ib Tranberg rejse hjem med det hollandske flyselskab KLM fra Faro i det sydlige Portugal via Amsterdam til Aalborg, men torsdag aften fik de en sms. Her skrev KLM, at de skulle med portugisiske TAP, og at de skulle af sted klokken 6 om morgen i stedet for klokken 9.

»Vi vidste godt, at mange flyselskaber på det tidspunkt havde problemer med bagagehåndtering og forsinkede fly, så vi tog det mest med et skuldertræk og tænkte, at det var, hvad der kunne ske«, fortæller Ib Tranberg.

Men herfra begyndte turen at gå galt. Flyet fra Faro til Lissabon var forsinket, så flyet videre til København var fløjet.

»Det var ikke muligt at komme videre til København den dag og dermed heller ikke muligt at komme til Aalborg«, siger Ib Tranberg.

Ægteparret blev indkvarteret på hotel og fik betalt de måltider, de indtog i Lissabon. Og lørdag 18. juni kom de hjem.

Vel hjemme krævede Ib Tranberg krævede kompensation for flyforsinkelser. KLM anerkendte, at parret havde krav på to gange 400 euro (cirka 3.000 kroner). Parret valgte at få en voucher, der var lidt mere værd.

»Vi skulle til Indien senere for at besøge vores søn, så det var fint med en voucher«, siger Ib Tranberg.

Der opstod imidlertid et problem. Else og Ib Tranberg modtog en mail fra KLM, hvor et vouchernummer angiveligt var vedhæftet mailen.

»Men den var der bare ikke«, siger Ib Tranberg.

Siden har han ringet og skrevet mails til KLM uden at få svar.

»Jeg får hele tiden at vide, at sagen er afsluttet. I desperation sendte jeg et anbefalet brev til KLM-kontoret i København. PostNord har bekræftet, at KLM har modtaget brevet 29. august, men jeg hører fortsat ikke noget fra dem«, fortæller han.

Ægteparrets forgæves forsøg på at komme i kontakt med flyselskabet er ifølge en erfaren advokat med speciale i sager om passagerrettigheder slet ikke enestående.

»Det er helt klassisk, at flyselskabet gør det besværligt for kunderne at få den kompensation, de har krav på«, siger partner og advokat med møderet for Højesteret Eva Persson fra advokatfirmaet Concilio & Co.

Eva Persson og en håndfuld andre medarbejdere i firmaet har over de seneste år ført omkring 20.000 retssager i Danmark og Sverige og vinder ifølge Eva Persson mere end 95 procent af sagerne.

»KLM, som ægteparret har problemer med, er traditionelt slet ikke de værste. Det er helt almindeligt, at flyselskaberne gør det vanskeligt at gøre krav på kompensation«, siger Eva Persson og fortsætter:

»Selskaberne har for eksempel lange indviklede formularer på deres hjemmesider, som passagererne skal udfylde for at få kompensation, og formularerne er i mange tilfælde vanskelige at gemme, så passagererne kan dokumentere, at de har bedt om kompensation. Men i virkeligheden er der slet ikke formkrav for at kræve kompensation. Du kan bare sende en mail«.

Kort fortalt har flypassagerer på flyvninger i EU eller ind og ud af EU krav på kompensation, hvis deres fly er mere end 3 timer forsinket. Kompensationen er fra 250 til 600 euro – fra cirka 1.850 til 4.500 kroner – per billet. Kompensationen kommer oven i de udgifter, som flyselskaberne kan have til hotel, mad og tilbagebetaling af billetter for aflyste fly.

»Det er min oplevelse, at flyselskaberne gør en hel del for at undgå at betale kompensation. Og læg mærke til, hvor svært det er at finde en mailadresse på mange flyselskabernes hjemmeside«, siger Eva Persson, der vurderer, at det eneste, ægteparret Tranberg kan gøre, er at stævne flyselskabet.

»Det kan naturligvis også være dyrt. Og det er også min oplevelse, at mange kunder, der har krav på kompensation, opgiver undervejs«, siger Eva Persson.

Politiken har rettet henvendelse til KLM's presseafdeling for at få det hollandske flyselskabs udlægning af sagen, men har ikke fået noget svar.