

## ERHVERVSJURA

# Hvem bærer luftens byrder?

**REJSER** Mange kunder hos rejseselskaber klager over, at de ikke modtager refundering for udgifter, som er opstået på grund af forsinkelser eller aflysninger af f.eks. flyafgange.



**LARS BO LANGSTED**  
Professor, institutleder ved  
Juridisk Institut, Aalborg  
Universitet

**DE ER STORE**, de larmer, de forurener, der er ikke plads til benene (medmindre man vil betale en mindre formue), man kan risikere selv at skulle betale for sin mad undervejs, toiletterne er så små, at man nærmest må bakke ind; når fjolset foran læner ryglænet tilbage, får man maden i skødet, knæene skrabet og krampe i læggene – man burde kort sagt have penge for at rejse med dem, og man burde være lykkelig, hvis man kan vælge en hvilken som helst anden rejseform.

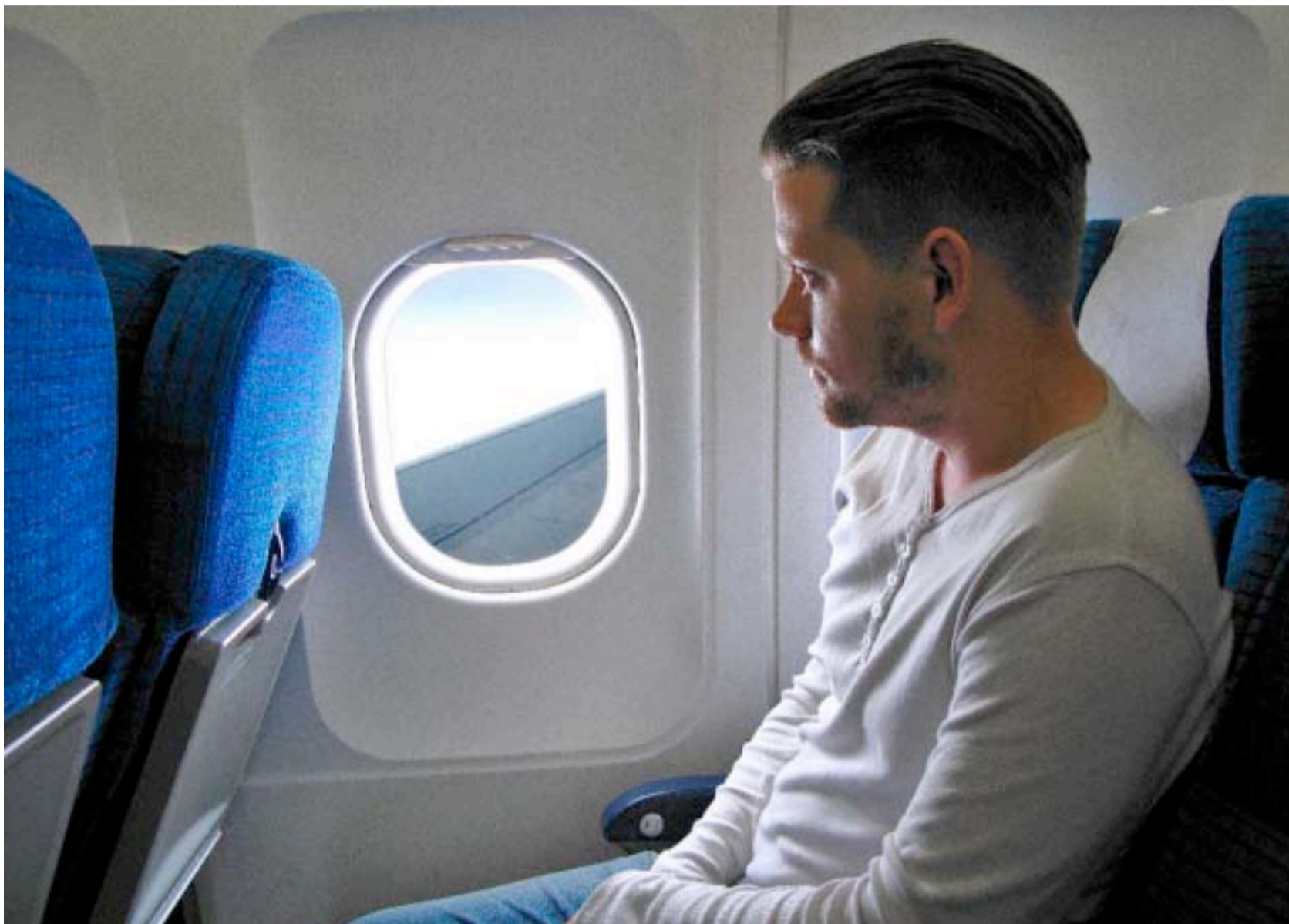
Desværre kan de én ting, som andre transportmidler ikke tilbyder. De kan bevæge sig fremad med 900 km/t. og dermed gøre verden lille og overkommelig for både turister og forretningsrejsende.

**DERFOR SER VI** da også gennem fingre med et fuldstændigt uigennemsigtigt prismønster, mærkelige gebyrer, man ikke kan undgå (De kender godt "faktureringsgebyr 25 kr." – jeg har endnu aldrig fået en forklaring på, om jeg kunne undgå gebyret, hvorfor det ikke blot kan indregnes i prisen, og om selskaberne har indregnet irritationsfaktoren, når man ved rejser, man betaler tusindvis af kroner for, stadig skal betale "faktureringsgebyr på 25 kr."), ekstraopkrævninger for nødvendigheder og så videre.

**JA, DE HAR** naturligvis gættet det – fly!

På trods af alle disse genvordigheder – eller måske snarere på grund af de lidelser, vi erklærer os klar til at gennemgå for at lade os transportere hurtigt og nemt – skal der ikke mange forsinkelser, aflysninger eller andre problemer til, før det mærkes meget tydeligt af den enkelte rejsende. Mængden af og variationen i de sager, der opstår ved klagenævn og domstole, er da også ganske stor.

I den første sag, jeg vil omtale, var det nu DSB, der måt-



**PASSAGERER** Mængden af sager ved klagenævn og domstole om refundering af udgifter ved aflysninger af afgange er ganske stor. Modelfoto: Karsten Bidstrup

te stå for skud i Forbrugerklagenævnet. En mand fra Nordjylland skulle med flyet fra Kastrup til Bruxelles. Måske for at minimere de indledningsvist omtalte gener, købte han i stedet en togbillet fra Nordjylland til København.

Nu gik det hverken værre eller bedre, end at toget løb ind i tekniske problemer og ikke kunne fortsætte. Den rejsende kontaktede straks togføreren og forklarede, at han nu risikerede at komme for sent til sit fly til Bruxelles.

**TOGPERSONALET** skaffede passageren en taxa til Århus, hvor han købte billet til indenrigsflyet fra Århus til København og på den måde lige nøjagtigt nåede sit udenrigsfly i rette tid.

Godt ankommet til hjemmet igen anmodede han DSB om at betale billetten til det indenrigsfly, han havde været nødt til at tage. DSB afviste kravet og sagde dels, at han ikke var blevet lovet en sådan betaling, dels at han blot kunne være taget til en anden togstation og derfra være kørt til Kastrup.

Under sagens behandling i

Forbrugerklagenævnet blev det undersøgt om passageren havde kunnet nå sit fly, hvis han blot havde taget toget fra en anden station. Det viste sig ikke muligt.

**NÆVNET GAV** passageren medhold med følgende begrundelse:

»Nævnet lægger til grund, at forsinkelsen skyldes tekniske problemer og dermed forhold, som indklagede er erstatningsansvarlig for. Da klageren har bestilt togbilletter til Kastrup Lufthavn og oplyste togføreren om, at forsinkelsen ville medføre, at han ikke kunne nå flyet i Kastrup Lufthavn, er det nævnets opfattelse, at det var påregneligt for indklagede, at klageren skulle nå et fly, og at han i forbindelse med forsinkelsen ville have udgifter til at nå frem til lufthavnen i tide.

Da indklagede ikke har tilbudt klageren et alternativ, f.eks. en taxa til Kastrup Lufthavn, er det nævnets opfattelse, at klageren er berettiget til at få erstattet udgifterne til indenrigsbilletterne. Nævnet bemærker, at klageren har overholdt sin tabs-

begrænsningspligt, idet klagerens krav ville have været højere, såfremt klageren ikke havde nået flyet fra Kastrup til Bruxelles.«

**I EN ANDEN SAG** fra Forbrugerklagenævnet havde klageren haft den kedelige oplevelse at møde op i lufthavnen i Glasgow i rette tid – bare for at opdage, at "fuglen var fløjet". Flyafgangen var blevet rykket nogle timer frem.

Passageren forsøgte forgæves at telefonere til det rejsebureau, hvor han havde købt de fire billetter, det drejede sig om. Resolut købte han fire andre flybilletter til en samlet pris af godt 12.000 kr. men da han efter hjemkomsten klagede til rejsebureauet, ville dette kun returnere godt 4.100 kr., som havde været prisen for de ubrugte hjemrejsebilletter.

Det var passageren ikke helt tilfreds med, så han indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet.

**REJSEBUREAUET** kunne ikke anerkende nogen yderligere betalingspligt og henviste bl.a. til, at bureauet hav-

de sendt passageren både en e-mail og en sms, da flyafgangen ca. halvanden måned, før den skulle finde sted, var blevet rykket nogle timer frem.

Passageren sagde, at han aldrig havde modtaget nogen af delene og gjorde i øvrigt gældende, at rejsebureauet kunne placere deres almindelige betingelser et ubehageligt sted, selvom det fremgik, at passageren selv havde kontrolleret flytiderne.

Det var naturligvis et springende punkt, om passageren havde modtaget sms og e-mail, og da begge parter holdt stejlt på deres, var det afgørende spørgsmål, hvem der havde bevisbyrden. Var det rejsebureauet, der hævdede at have gjort noget aktivt, eller var det passageren, der nægtede nogensinde at have modtaget nogen besked om ændringen?

**DA DET NÆPPE** er muligt at godtgøre, at man ikke har modtaget noget, og da det er langt lettere at sikre sig bevis for, at man faktisk har ageret, sagde Forbrugerklagenævnet bl.a.:

»Såfremt indklagede væl-

ger at sende ændringer af flytider pr. mail eller sms, påhviler det, efter nævnets opfattelse, indklagede at sikre sig, at en sådan oplysning rent faktisk er modtaget hos kunden. Da indklagede ikke har fået klagerens bekræftelse af modtagelsen, må risikoen for den opståede mangel herefter påhvile indklagede.«

Derudover fandt nævnet, at rejsebureauets vilkår om, at passageren selv skulle kontrollere afgangstider ikke var formuleret tilstrækkeligt tydeligt, idet det bl.a. hed, at passageren "bør" undersøge afgangstiderne, og idet det ikke var oplyst, at risikoen ved at undlade at følge opfordringen blev væltet over på passageren. Nævnet pålagde derfor rejsebureauet at refundere restbeløbet til passageren.

Men heldigvis går langt de fleste afgange planmæssigt, alle rejsehjemler er i orden, de nødvendige visa er indhentet, der er tilstrækkelig tid til flyskift i transitlufthavne – og forhåbentlig var askeskyen en engangsforeteelse.

God sommer og god flyvning! ■

## HOVEDPUNKTER

■ Det påhviler rejseselskaberne at bevise, at en kunde har modtaget en besked om en ændring af rejsetidspunktet, hvis kunden går glip af en afgang, fordi vedkommende ikke kendte til ændringen.

■ Det fremgår af en afgørelse i Forbrugerklagenævnet.