

## Når flyene bliver overbooket

*Af professor Lars Bo Langsted  
Aalborg Universitet*

Man tror man har hørt forkert! Den venlige person ved gaten, som man troede skulle fortælle én, hvor i flyet man skulle sidde, har i stedet »tilbudt« én en overnatning på et hotel, 300 €, der kan bruges på en flyrejse inden for det kommende år og afgang med et fly næste dag i stedet for det, man står og skal med. Men nej, man har ikke hørt forkert! Man er blevet offer for endnu et flyselskabs overbooking, og medens man står og ser andre passagerer begynde at gå ombord, tilsyneladende uden vanskeligheder og med en seating, bliver man selv holdt tilbage: desværre, der er 10 passagerer »for meget«, får man at vide. Hvordan og hvorfor det lige er én selv, der er i overskud, selvom man har bestilt sin rejse ½ år tidligere, går aldrig op for én.

Hvis man ikke accepterer det venlige tilbud, men brokker sig tilstrækkeligt længe og højlydt, kan man være heldig at blive opgraderet til en højere klasse, hvis der er plads, men ellers bliver man ladet tilbage med en lang næse og nu måske med flere Euro end først tilbudt og denne gang i kontanter. Det møde, man skulle have været til, må så skydes, hvis det overhovedet er muligt, eller den ferie, man langt om længe skulle på (og som desværre kun er på afmålt tid) må så forkortes med et døgn. En situation, der ikke bare antydningvist kan »afhjælpes« med et hotelophold og en sum penge.

Ifølge EU-kommissionen er ovenstående en situation, der ikke blot sker en yderst sjælden gang imellem, men er noget som flere hundredtusinde EU-borgere oplever hvert år.

Spørger man flyselskaberne, hvordan det kan gå til, at de sælger flere sæder, end der er i flyet – om det mon skyldes at nogen stjæler sæderne i løbet af natten – er svaret: »hvis De vidste hvor mange passagerer, der aldrig dukker op«. Så selskaberne mener, at de er »nødt til« at overbooke.

Det er jo en interessant måde at drive en forretningsvirksomhed på: at sælge noget, man ved man ikke har, i håbet om at man får det, inden kunden dukker op. I særdeleshed er det interessant, når man betænker, at varen normalt kun har interesse for kunden, hvis den kan leveres i præcis det aftalte øjeblik. Man køber rejsen for at være på ankomststedet af en normalt god og/eller tvingende grund – og ofte skal man endda videre med andre fly, for at kunne nå frem til det endelige bestemmelsessted. Det er de færreste, der køber en flyrejse, for at få sig en flyvetur på et eller andet tidspunkt indenfor de kommende døgn!

Man kan udtrykke det sådan, at flyselskaberne ved at overbooke vælter risikoen for at nogle bliver væk over på de andre kunder – i stedet for selv at bære den. Og det fortæller de naturligvis ikke én, når man køber billetten. Oveni købet – hvad der isoleret set er vældig fornuftigt – lader de den type kunder, der ønsker størst mulig fleksibilitet, det vil sige gerne vil have retten til at ombooke eller blot blive væk, betale dyrt for det. Flyselskaber med en sådan prispolitik, men som alligevel overbooker, tager sig med andre ord betalt for at bære risikoen, men bærer den alligevel ikke. Og det er ikke blot ikke fornuftigt, det nærmer sig det svingagtige.

Overbooking er ikke noget nyt fænomen. Allerede for godt 30 år siden blev en flypassager udsat for at der ikke var plads til hende i et fly fra New Delhi til Frankfurt, trods bekræftet reservation. Som en del af afgørelsen fastslog den danske Højesteret (rejsen udgik fra Danmark og var købt her i landet) at der forelå »ansvarspådragende misligholdelse ved, at sagsøgeren ikke kunne komme hjem med flyet den 29. marts på grund af overbooking« hvorfor hun var berettiget til erstatning. Erstatningen blev udmålt til at udgøre prisen for den enkeltbillet, hun havde købt med et andet luftfartselskab for at komme hjem hurtigst muligt i stedet for at tage imod tilbuddet om at komme hjem med det oprindelige selskab en uge senere.

I 1991 udstedte EU's ministerråd en forordning om »en ordning for kompensation til ruteflypassagerer, der afvises på grund af overbooking« men da den ikke havde den ønskede effekt i form af en nedbringelse af tilfælde af overbooking, blev der i 2004 udstedt en ny forordning: »om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser«,

Baggrunden for den ny forordning, der trådte i kraft d. 1. februar i år, er ifølge dens indledende tekst, at der »stadig er for mange passagerer, der afvises mod deres vilje, eller berøres af aflysninger uden forudgående varsel eller lange forsinkelser.« Forordningens formål er derfor følgende: »Antallet af passagerer, der afvises mod deres vilje, bør reduceres ved at kræve, dels at luftfartselskaberne i stedet for at afvise passagerer opfordrer dem til frivilligt at give afkald på deres reservation, mod en form for modydelse, dels at der ydes fuld kompensation til dem, der i sidste ende afvises.«

Accepterer man som passager ikke at tage imod et »frivilligt« tilbud om ombooking, har man ifølge forordningen krav på følgende:

250 € for alle flyvninger på højst 1500 km, 400 € for alle flyvninger indenfor Fællesskabet på mere end 1500 km og for alle andre flyvninger på mellem 1500 km og 3500 km, og 600 € for flyvninger, der ikke er omfattet af de to første grupper. Disse beløb har passageren krav på at få udbetalt kontant eller med bankoverførsel eller lign., og kun hvis passageren accepterer det skriftligt kan betaling ske i form af rejsekuponer eller andre tjenesteydelser.

Derudover skal passageren have valget imellem refusion af billetten, omlægning af rejsen ved først givne lejlighed eller omlægning af rejsen til et senere tidspunkt efter passagerens valg, forudsat der er plads (!), og endelig

Skal passageren have diverse hotelophold, transportudgifter i den forbindelse samt eventuel forplejning, alt afhængig af længden af det ufrivillige ophold dækket af flyselskabet.

Flyselskaberne har endvidere pligt til at informere passagerne om bl.a. disse regler ved tydelige opslag, der skal henvises til det nærmere regelsæt.

Denne forordning er naturligvis en udmærket ting – især hvis den bliver efterlevet af flyselskaberne, hvad et større antal klager i foråret tyder på, ikke har været tilfældet – men samtidig har den en mindre forståelig forudsætning for reglerne om kompensation. Det hedder således i artikel 4, nr. 2: »Hvis der ikke melder sig et tilstrækkeligt antal frivillige til, at de resterende passagerer med reservationer kan komme med flyet, kan det transporterende luftselskab afvise passagerer mod deres vilje«.

Problemet med denne passus er, at det ifølge forordningens ordlyd faktisk er »tilladt« for flyselskaberne at afvise passagerer. Hvor retstilstanden ellers er den, at der – som Højesteret fastslog i 1973 – er tale om misligholdelse af aftalen mellem flyselskabet og passageren, hvis flyselskabet ikke tager passageren med på grund af overbooking – og dermed civilretligt »forbudt«, synes forordningen således at acceptere afvisning – blot man betaler en forud fastsat kompensation. Havde man ikke ville tillade en sådan afvisning – og villet foreskrive, at kompensationen var en »straf«, havde det været enkelt i stedet at skrive: »afviser et flyselskab ... o.s.v.«.

Forordningen – der har forrang frem for dansk lovgivning – tillader således (på trods af sit udtalte ønske om at minimere sådanne tilfælde) at flyselskaber fortsætter deres overbooking og spørgsmålet er om et flyselskab, der udnytter denne kompetence, således fortsat kan siges at »misligholde« sin aftale med passageren. Der er (endnu) ikke noget entydigt svar på dette spørgsmål. Dels fordi vi endnu ikke har domstolsafgørelser herom, dels fordi forordningen i en anden artikel også fastslår, at den »på ingen måde indskrænker en passagers ret til yderligere kompensation« - Blot kan kompensation ydet i henhold til forordningen fratrækkes en sådan eventuel yderligere kompensation.

Det havde været oplagt for rådet at fastslå, at overbooking ikke måtte finde sted, men uanset om dette skulle give retlige problemer, forandrer det ikke ved, at overbooking rent forretningsmæssigt er en fuldstændigt uforståelig adfærd og helt urimelig overfor kunderne. De kunder, som man ellers konstant hævder, man vil bane vejen for og forkæle på enhver måde!