

HVIS DU VIL VIDE MERE



# MORGENAVISEN

## Jyllands-Posten

Mandag den  
1. juli  
2019  
www.jp.dk

\*\*\*  
Kr. 35,00



Trump og Kim forhandlede søndag på demarkationslinjen mellem Syd- og Nordkorea. Foto: Brendan Smialowski/AFP



### Et stort skridt for USA og Nordkoreas forhold

Som den første amerikanske præsident trådte Donald Trump ind på nordkoreansk territorium. Vrede og had er afløst af respekt og venskab, lød det. **INTERNATIONAL, side 10-11**

Når man deltager i noget for første gang, er man mere ydmyg, sagde statsminister **Mette Frederiksen**, da hun søndag havde sin debut på et EU-topmøde. **INDLAND, side 4**



**Idéernes Danmark:** Erling Vangedal-Nielsen opfandt isterningeposen i 1976. Siden er flere andre poser fulgt efter. »Jeg stopper først med at udvikle idéer, når jeg bliver gravet i jorden,« siger han. **INDLAND, side 8**

Alt for mørk til dansk tv. Det var for 10 år siden beskeden fra DR om serien **"Fred til lands"**. Til efteråret ruller den over skærmen - på DR. **KULTUR, side 14**

## Flypassagerer i vildrede: Selskaber beskyldes for krumspring i klagesager

Selv om reglerne er klare, er det langtfra altid nemt at få udbetalt kompensation, når flyet er forsinket. Mange forbrugere kender ikke deres rettigheder, viser en undersøgelse, og flyselskaberne har fundet på nye krumspring for at undgå at betale. Sådan lyder det fra Forbruger Europa, Forbrugerrådet Tænk og private klagefirmaer. **INDLAND, side 6-7**



Wozniacki kom til Wimbledon med troen på et godt resultat. Men et **beskidt hus** har givet hende bekymringer. **SPORT, side 22-23**

SOMMERSALG

ALLE  
BRILLESTEL

70%

FRA BL.A. GUCCI ZADIG&VOLTAIRE TOM FORD  
NINA RICCI RAY-BAN BOSS SAINT LAURENT



KONGELIG HOFLEVERANDØR

THIELE

SOLGLAS  
MED STYRKE  
SPAR OP TIL

50%

ENKELTSTYRKE-SOLGLAS FRA 495,-  
FLERSTYRKE-SOLGLAS FRA 1495,-

Kan ikke kombineres med andre tilbud og rabatter udover Sommersalg. Kun ved køb af en brille inkl. glas. Gælder for alle brillestel i butikken.

Montering i eget stel + kr. 300,-

# Fremmøde i Letland, pas-selfier og andre bespænd: Flyselskabers krav i klagesager kritiseres

Da Jan G. Larsens fly var flere timer forsinket, fik han tilbudt en voucher på 30 kr. til mad og drikke. En undersøgelse fra Forbrugerrådet Tænk kortlægger huller i forbrugernes viden om deres rettigheder ved flyrejser. Mød også Arja Holse, som fløj med Norwegian til Florida og var 13-14 timer forsinket, men fik afvist sit krav. Nu har hun vundet sagen og fået 9.000 kr. i kompensation.

## INDBLIK

MORTEN ZAHLE

morten.zahle@jp.dk

**D**a den 42-årige Jan G. Larsen i juli 2018 skulle flyve til Sofia i Bulgarien, var der intet fly. Han ventede og ventede i Københavns Lufthavn. På et tidspunkt kom der en besked i højtaleren om, at passagerer på afgang kunne henvende sig i informationen. Her fik han at vide, at flyet var forsinket, og han fik udleveret en voucher på 30 kr.

Beløbet rakte knapt til en flaske vand. Efterfølgende klagede han til selskabet for at få kompensation, for ved ankomsten var flyet 3 timer og 12 minutter forsinket.

Han vidste godt, at de tre timer var en kritisk grænse, men han indrømmer gerne, at han ellers ikke kender meget til reglerne.

Mange danskere har det på samme måde. De færreste kender deres rettigheder, hvis flyet er forsinket – og selskaberne gør, hvad de kan, for at undgå at udbetale kompensation.

Sådan lyder det fra Forbrugerrådet Tænk og Forbruger Europa samt de private firmaer Airhelp og Flyforsinkelse.dk, der mod betaling hjælper passagerer med at få kompensation.

En undersøgelse fra Forbrugerrådet Tænk kortlægger danskernes viden om deres rettigheder ved flyforsinkelser. Den viser bl.a., at fire af fem ikke ved, at et europæisk flyselskab efter fem timers forsinkelse skal tilbyde passagererne at få billet-

ten refunderet. Over halvdelen af de adspurgte har været udsat for en forsinkelse på mere end to timer eller en aflysning. Af dem har blot 4 pct. fået udleveret deres rettigheder på skrift. 40 pct. siger, at de slet ikke fik information.

Af dem, der har klaget til et flyselskab, siger hver fjerde, at det gik nemt og ikke var besværligt, da de skulle kontakte selskabet. Hovedparten fortæller bl.a., at selskabet ikke vendte tilbage inden for to måneder, at man måtte rykke flere gange, eller at det var svært at få udbetalt kompensationen.

Det er ærgerligt, mener Vibeke Myrtue Jensen, som er miljø- og transportpolitisk rådgiver i Forbrugerrådet Tænk.

Hun slår fast, at selskaberne har pligt til at udlevere rettigheder på skrift til hver enkelt rejsende, når der opstår aflysninger eller forsinkelser på mere end to timer.

»Som flypassager i EU har man en række udmærkede rettigheder, hvis man kommer ud for forsinkelser eller andre gener på rejsen. Men reglerne er komplekse, og man kan ikke forvente, at alle flypassagerer skal kende disse regler. Generelt må vi sige, at branchen er for dårlig til at oplyse om rettighederne,« siger hun.

### Ny bølge af bespænd

Vibeke Myrtue Jensen siger, at forbrugere oplever diverse bespænd, når de klager.

»Det er problematisk og giver grobund for klagefirmaer, der lever godt af at indhente den kompensation, som de rejsende selv burde have fået gratis.«

Et af klagefirmaerne er Flyforsinkelse.dk, hvor direktør Johan Fugmann oplever en stigende tilgang af flypassagerer, som beder om hjælp:

»Flyselskaberne gør alt, hvad de kan, for at gøre det kompliceret at klage.«

Fugmann mærker også selskabernes forsøg på at gøre livet surt for firmaer

som Flyforsinkelse.dk. Han fortæller, at selskaberne ellers var begyndt at opføre sig pænere, men at han nu oplever en ny bølge af bespænd i selskabernes klagebehandling. Eksempelvis har Lufthansa, Turkish Airlines, Austrian Airlines og Novair indført krav om, at der skal indsendes en kopi af passagerens boardingkort og pas – og i visse tilfælde desuden et selfie af klageren, der holder passet, før sagen vil blive behandlet.

### Flyklager fylder mest

Flere selskaber har ifølge Fugmann webformularer, som ikke fungerer hensigtsmæssigt. De går eksempelvis ned, når der uploades mere end én megabyte. Den grænse overskrides nemt, hvis man uploader billeder af boardingkort, pas etc.

Nogle selskaber har indført nye procedurer, når man uploader sin klage. Laver man en fejl i indtastningen, kan man ikke lave det om.

Og så er der Air Baltic, der beder om en håndskrevet fuldmagt fra klageren, samt at klageren møder personligt op – adressen er Tehnikas Street 3, Marupes District, LV-1053, Letland.

Alternativt kan man få sin fuldmagt godkendt af en notar i Danmark, inden den bliver sendt af sted.

»Det er hul i hovedet. Selskaberne påstår, at det er for at undgå snyd, men efter min mening er det et bespænd for os og for de forbrugere, der forsøger at klage,« siger Johan Fugmann.

Vibeke Myrtue Jensen er enig.

»Det lugter langt væk af, at selskaberne prøver at besværliggøre klageprocessen så meget, at kunderne giver op,« siger hun og opfordrer flyselskaberne til at tage sig sammen og informere de rejsende bedre om deres rettigheder.

I 2018 afsluttede Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen 1.964 sager primært om forsinkelser og aflysninger. 1.200 af disse sager (61 pct.) endte med forlig, hvor flyselskabet



valgte at betale en godtgørelse, som passageren accepterede. I cirka hver fjerde klagesag fik den rejsende ikke medhold.

I Forbruger Europa ligger klagerne over flyselskaber helt i top i klagestatistikken – foran klager over biludlejningsselskaber og hoteller. Flyklagerne udgør 41 pct.

Også i hele Forbruger Europa-netværket med kontorer i hvert af de europæiske lande er flyområdet langt det største klageområde. I 1. kvartal 2019 er der registreret 1.057

”

Det lugter langt væk af, at selskaberne prøver at besværliggøre klageprocessen så meget, at kunderne giver op.

Vibeke Myrtue Jensen, miljø- og transportpolitisk rådgiver, Forbrugerrådet Tænk

## KEND DINE RETTIGHEDER



### GRATIS MAD OG DRIKKE

Hvis dit fly er mere end to timer forsinket, skal flyselskabet tilbyde dig gratis mad og drikke, mens du venter. Det gælder for:



• to timer eller mere for flyvninger under 1.500 km

• tre timer eller mere for flyvninger inden for EU på mere end 1.500 km

• fire timer eller mere for flyvninger uden for EU på mere end 3.500 km

Flyselskabet skal betale for dine overnatninger samt transport til og fra hotel, hvis du er nødt til at overnatte pga. forsinkelsen.

Du kan være berettiget til at få dine billetter refunderet eller en returflyvning, hvis forsinkelsen er på mindst fem timer.





Jan G. Larsen blev mere end tre timer forsinket med sit fly til Sofia i Bulgarien. Han fik tilbudt en voucher på 30 kr. til mad og drikke - og fik efterfølgende afvist sit erstatningskrav til Wizzair. Nu har han med hjælp fra Forbruger Europa fået 400 euro i kompensation. Foto: Gregers Tycho

bør udbetales, selv om det i første omgang blev afslået - i sådanne tilfælde modtager passageren selvfølgelig kompensationen.«

Han tilføjer, at Norwegian informerer tydeligt på sin hjemmeside og via sms om, hvordan man søger kompensation:

»Derfor er det vigtigt, at man i forbindelse med bookingen af billetten sikrer, at navn og kontaktoplysninger står korrekt.«

#### Frustrerende og urimeligt

Jan G. Larsen har langt om længe også fået de penge fra det ungarske lavprisselskab Wizzair, som han var berettiget til. Han fortæller, at han ikke fik oplysninger om sine rettigheder i lufthavnen.

Da han havde sat sig ind i reglerne, sendte han et krav på 400 euro via selskabets kundeserviceportal. Han fik det svar, at forsinkelsen skyldtes force majeure. Det var han ikke enig i, og så gik han til Flyforsinkelse.dk, som nu har fået Wizzair til at udbetale kompensationen. For sin indsats har Flyforsinkelse.dk taget en tredjedel af beløbet.

»Min første tanke var, at jeg kunne klare det selv, og at der ikke var grund til, at et kommercielt firma skulle have en tredjedel af mine penge. Men jeg ville ikke bruge så meget tid på det, og så var Flyforsinkelse.dk en god løsning,« siger han.

Jyllands-Posten har forgæves forsøgt at få en kommentar fra Wizzair og Airbaltic.

Neda Jaafari fra Lufthansas presseafdeling oplyser, at kravet om foto af klageren med pas samt kopi af pas og boardingpas kun gælder, hvis klagen kommer fra en anden e-mailadresse end den, der blev brugt, da billetten blev bestilt. Det blev indført i april 2019 af sikkerhedshensyn, siger hun.

Ole Stouby, direktør i Travelmarket, er dog ikke i tvivl om, at de fleste tiltag fra flyselskaberne i virkeligheden handler om at gøre det besværligt for kunderne at klage - og ikke mindst for de private firmaer, der tjener godt på at klage på deres vegne.

»Det holder ikke, at de skulle være bange for snyd. Men jeg har i nogle situationer sympati med flyselskaberne, som ofte bliver presset af meget store betalinger, de skal foretage til forbrugerne pga. en EU-lovgivning, som burde evalueres. Man kan som forbruger få betydelig mere udbetalt i kompensation, end man har givet for flybilletten, pga. nogle få timers forsinkelse. Med den nuværende ordning er der også nogle private firmaer, som tjener stort på at føre sagerne. Her kunne forbrugerne have fået udbetalt 25 pct. ekstra ved selv at indsende dokumentation til flyselskaberne,« siger han.

modtagne klager på flyområdet. Derudover er der registreret 4.536 besvarede henvendelser om fly.

»Flyklager er suverænt det, der fylder mest. Når klagerne når til os, er det, fordi folk ikke synes, at de har fået en ordentlig behandling. Enten har de fået et utroværdigt svar - eller også har de slet ikke fået noget svar,« siger lederen af Forbruger Europa, Lars Arent, der mener, at der stadig er et stykke vej at gå, før selskaberne har en god og effektiv behandling af klagerne:

»Der er klare regler for, at selskaberne skal gøre det nemt at klage. Hvad selskaberne finder på af benspænd ud over det, vil jeg gerne udfordre lovligheden af,« siger han.

Han fremhæver strejken i SAS som et eksempel på det modsatte.

»SAS viste, at hvis man håndterer situationen korrekt, så genererer det ganske få klager. Det sætter de mange andre klager, som vi får, i perspektiv. For ofte har folk ikke fået information i lufthavnen, når flyet var forsinket. De har selv måttet klare sig og finde hotel, og efterfølgende, når de klager, føler de, at de bliver verftet af med en dødsyng forklaring. Det er ikke i orden,« siger Lars Arent.

En af de sager, som Forbruger Europa behandlede i 2018, handler om Arja Holses rejse til Florida. Arja Holve er 52 år og arbejder på en radiostation i Svendborg. Hun og kæresten skulle flyve med Norwegian via London til Fort Lauderdale. Flyselskabet fremrykkede afgangstidspunktet fra London, men parret opdagede selv, at forbindelsesflyet fra København til London derfor først ville lande, når flyet til USA var lettet. Derfor blev parret i stedet sendt via Oslo.

#### 13-14 timer forsinket

Egentlig skulle de to fynboer have været af sted kl. 16 fra Oslo, men pga. af tekniske problemer med flyet blev de 13-14 timer forsinket. De måtte selv ringe til fire hoteller, inden de fandt et værelse. De måtte ifølge Arja Holve selv sørge for, at de blev kørt derhen, og de måtte selv lægge ud. Ved midnatstid, som var en time før forventet afgangstid, blev de kørt tilbage til lufthavnen, men igen blev afgangsen udskudt. Først kl. 6 næste morgen lettede flyet.

»Vi fik ingen information om vores rettigheder. Kun fordi jeg spurgte ved en skranke i lufthavnen, fik jeg udleveret en seddel på norsk, men de skulle lede efter den.«

Over for Jyllands-Posten forklarer Norwegianians pressechef, Andreas Hjørnholm, at Arja Holve ikke fik information om forsinkelsen, fordi hun havde oplyst et 10-cifret telefonnummer. Derfor modtog hun ikke sms'er. Det betragter hun som en dårlig undskyldning. De 10 cifre var et mobilnummer med "45" foran, forklarer hun.

#### Overholder loven

Arja Holve klagede til Norwegian og krævede en kompensation på 600 euro pr. person for forsinkelsen. Det blev afvist med henvisning til, at der havde været tekniske problemer med flyet. Med hjælp fra Forbruger Europa har hun nu fået de to gange 600 euro.

»Vi har fået en træls behandling. Jeg skrev min klage på dansk, og jeg fik svar tilbage på svensk. Selve forklaringen om, hvad der var galt med flyveren, var på engelsk. Det er, som om de prøver at forvirre én, så man opgiver,« siger hun.

Pressechef Andreas Hjørnholm pointerer, at Norwegian retter sig efter EU's lovgivning på området, der beskriver, hvornår en passager har krav på kompensation:

»Der kan være tilfælde, hvor et nærmere eftersyn af sagen viser, at kompensationer

