



Ny norsk Internett-selskap hjelper passasjerene å få kompensasjon for forsinket flyreiser

Siden 2004 har flypassasjerer hatt rett til erstatning ved innstilte fly og nektet ombordstigning. 2009 slo EU-domstolen fast at også lengre forsinkelser skulle gi rett til erstatning. Flyselskap som selv årsaker forsinkelser på mer enn 3 timer skal derfor betale ut en erstatning til hver passasjer på mellom 250-600 Euro avhengig av flyturens lengde. Men det er få flypassasjerer som utnytter denne muligheten og som enkeltperson er det dessuten ofte vanskelig å få rett mot flyselskapene. Men nå har firmaet flightright Scandinavia AB (www.flightright.no) startet, som hjelper rammede passasjerer og få ut sin rettmessige erstatning.

Opp mot 370 millioner flypassasjerer reiste i Europa under 2012 ifølge Association of European Airlines, og mellom 1-2 prosent av disse reisende ble rammet av forsinkelser. For å få flyselskapene til å minimere forstyrrelser i trafikken tilkom en EU-lov som gir hver passasjer rett til erstatning på opp til 600 Euro ved en eventuell forsinkelse - uansett hva billetten har kostet fra begynnelsen av. Men det er få passasjerer som kjenner til hvordan loven fungerer, sier Tommy Stenberg, VD på flightright Scandinavia.

- Dette er et veldig stort problem. Vi kan si at nesten 2% av alle flyreiser i Europa ville rett passasjerer til erstatning. Det er en god lov, men nesten ingen har faktisk brukt det. Store summer er tapt hvis vi ser på alle de berørte passasjerene.

Slik fungerer EU-lov 261 ved flyforsinkelser på mer enn tre timer:

Ved flyreiser på maksimum 1500 km er erstatningsnivået 250 Euro. 400 Euro kan man kreve i erstatning om flystrekningen er lengre enn 1500 km og for alle øvrige flyreiser som er mellom 1500-3500 km.

Høyeste erstatningen på 600 Euro gjelder alle øvrige flyreiser som omfattes av EUs regler.

Erstatningene gjelder i hovedsak når flyselskapene selv har årsaket forsinkelser gjennom tekniske og/eller logistiske feil - ikke ved dårlig vær.

- 250 Euro for alle flyvninger på maksimum 1 500 kilometer.
- 400 Euro for alle flyvninger innenfor EU lengre enn 1 500 kilometer og for alle øvrige flyvninger som er mellom 1 500 og 3 500 kilometer.
- 600 Euro for alle øvrige flyvninger som omfattes av EUs regler.

I januar i år ble mange svenske reisende rammet av en kraftig forsinkelse når de skulle reise hjem fra ferien på Gran Canaria. Flyet som var chartret av et reiseselskap fikk vende tilbake flere ganger på grunn av teknisk feil. Det førte til en forsinkelse på 12 timer. Dette kompenserte reiseselskapet med 500 kr og en matkupong på 15 Euro. Den erstatningen er altfor lav og overensstemmer ikke med gjeldende regler, hevder Tommy Stenberg på flightright Scandinavia:

- Etter et par omstarter var det 12 timer forsinket og passasjerer kan også være redd for å fly i fremtiden, og er absolutt rett til erstatning. Vi vil ha en helhetlig tilnærming, og vi representerer ganske mange av disse passasjerene nå og sørge for at de får sine juridiske rettigheter her. Rimelig får passasjerene 400 Euro per person.

For å drive sakene tar flightright 25 % av erstatningen - det tyske moderselskapet som filtrerer frem alle forsinkelser som gir rett til erstatning lykkes 95 ganger av 100. Men de ganger der flyselskapene vinner tar man ingen avgift ut fra den reisende.

- Vi kan kombinere deres individuelle krav mot flyselskapene. Vi kan forfølge disse påstandene mot flyselskapene og vi kan selv gjøre det lovlig. Vi har ressursene, vi har flyeksperter og advokater som kan forsvare dette. Vi har kontroll på nesten alle flyselskap i Europa og alle flyplasser, og dette tror jeg er nesten umulig for en enkelt passasjer å ha den datakunnskap som vi har.

I Norge kan man også henvende seg til Transportklagenemnda Fly for å få gratis hjelp, men behandlingstiden er ofte lang.

- Transportklagenemnda er en stor institusjon, men det er bare rådgivende. De kan aldri tvinge betaling fra et flyselskap, men de kan bare si at vi mener at du skal betale. Det er også tilfelle i Sverige at de gir former til den enkelte passasjer selv kan fylle ut og deretter behandle kravet på egen hånd.

Med så store passasjervolumer i Europa og samtidig så begrensede marginer skulle loven slå hardt mot flybransjen om alle utnyttet sin rett til erstatning ved forsinkelser. Så den ønskede effekten av loven er at selskapene skjerper seg for å slippe dyre prosesser snarere enn at billettprisene blir høyere for å kompensere for oppreisningskostnader.

- Jeg respekterer at det er et økonomisk problem i flysektoren i Europa, men vi beskytter bare passasjerer og forbrukernes rettigheter, det er vår oppgave. Forbrukerkjøpsloven er kommet for å bli. Den er tilgjengelig i alle 27 europeiske land, og vil ikke svekke forbrukerbeskyttelsen i fremtiden. Snarere vil forbrukerbeskyttelsen styrkes enda mer.