

Dit fly er forsinket ved afgang, hvad er dine rettigheder?

I 2007 begynder SAS igen at flyve mellem Kangerlussuaq og København, og Air Iceland åbner en ny rute mellem Nuuk og Keflavík. Dette giver forbrugerne en række spændende nye muligheder for at vælge det luftfartsselskab med afgang, service og priser, der passer bedst til deres behov. Denne udvikling hilser Grønlands Forbrugerråd naturligvis velkommen.

De nye muligheder gør dog samtidig, at forbrugerne skal være særligt opmærksomme på reglerne for forsinkelser, aflysning og overbooking. Reglerne på området er ikke ens fra selskab til selskab eller fra rute til rute.

Det første, man som forbruger skal sikre sig er, at man er i besiddelse af en bekræftet reservation. Skal man flyve med mere end ét flyselskab, skal man også undersøge om man rejser på en eller flere billetter. Forskellen på at rejse på en eller flere billetter illustreres bedst med et eksempel.

Man skal fra Nuuk til København, og vil gerne flyve med SAS på strækningen fra Kangerlussuaq til København. Man kan vælge at købe en rød billet af Air Greenland fra Nuuk til Kangerlussuaq og en økonomibillet af SAS fra Kangerlussuaq til København. Her er der tale om to – af hinanden uafhængige - billetter, hvor forbrugeren alene selv bærer risikoen for at komme frem til Kangerlussuaq i tide til at nå flyet videre mod København.

Air Greenland og SAS har imidlertid indgået en samarbejdsaftale. Selskaberne kan derfor også sælge en samlet billet på hele strækningen, selvom der i praksis flyves med to forskellige selskaber. Rejser der på en billet er forbrugeren sikret i at nå frem uden ekstraomkostninger til København selvom der evt. er forsinkelser på flyvningen mellem Nuuk og Kangerlussuaq.

Det er ikke umiddelbart let at se på rejsedokumentet, om der er tale om en eller flere billetter. At rejsen er købt samlet er ikke nødvendigvis det samme som, at man flyver på én billet. Forbrugerrådet skal derfor anbefale, at man spørger sin rejsearrangør, om der er tale om en eller flere billetter. Om der flyves på én eller flere billetter kan ses ud fra rejsedokumentets *airline code*. Air Greenlands kode er 631 og SAS's er 117. Flyves der på én billet vil koden være den samme på alle rejsedokumentets sider.

Flyves der på to eller flere billetter, skal forbrugeren også huske at kontrollere, om bagagen er checket ind hele vejen, eller om man skal checke ind igen undervejs på rejsen. Man kan se på bagagetalonnen, om bagagen er checket ind til hele rejsen.

Flyvning i Grønland

De interne ruter i Grønland er opdelt i konkurrenceudsatte og servicekontrakt ruter. Følgende tommelfingerregel kan bruges til at afgøre, om man er på den ene eller anden type rute:

1. Flyver man med en fastvinget forbindelse, altså en almindelig flyvemaskine (eks. Dash-7), er man som altovervejende hovedregel på en konkurrenceudsat rute.¹
2. Flyver man med helikopter, er man enten omfattet af reglerne for konkurrenceudsatte eller bygde- og distriktsruter.

Er man i tvivl om ens flyvning er omfattet af det ene eller andet regelsæt, anbefales det at kontakte luftfartsselskabet eller eventuelt Grønlands Forbrugerråd.

Rammes en af Air Greenlands flyvninger på de konkurrenceudsatte ruter af forsinkelser, på baggrund af vejret eller tekniske problemer, dækker Air Greenland opholdsomkostningerne, hvilket betyder, at man vil få dækket udgifterne til forplejning og evt. overnatning, afhængigt af forsinkelsens varighed. Det er Air Greenland, der anviser ydelserne. Kan man selv stå for overnatning, dækkes eventuelle udgifter hertil ikke af Air Greenland. Air Greenland dækker ikke opholdsomkostninger, hvis forsinkelsen skyldes force majeure.²

På vestkysten foretages al bygde- og distriktsflyvning af Air Greenland, mens både Air Greenland og Air Iceland flyver på østkysten. Air Greenland dækker på sine flyvninger på vegne af Grønlands Hjemmestyre, ikke opholdsomkostninger, såfremt en afgang måtte være forsinket. Så man må selv betale for forplejning, overnatning m.v.

På Air Icelands flyvninger i Grønland dækkes omkostninger til forplejning, ophold og transport, hvis afgangens forsinkes, men ikke hvis forsinkelsen skyldes vejret eller force majeure.

Yderligere skal forbrugeren være opmærksom på, at hvis ens bygde- eller distriktsflyvning er forsinket, og man derved ikke når en flyvning på en konkurrenceudsat rute, så har man ikke krav på at få billetten refunderet eller komme med på en senere afgang.³ Man flyver i denne situation på to billetter, en til bygde- og distriktsruten og en til den konkurrenceudsatte rute. Det er derfor en god ide at planlægge sin rejse, så man har lidt tid mellem de forskellige afgang, så man kan nå frem til den konkurrenceudsatte afgang, selvom man skulle blive forsinket. Air Greenland oplyser, at problemer med forsinkelser søges afhjulpet hvor muligt.

¹ Som en undtagelse til denne regel kan bl.a. nævnes flyvning på ruten Upernavik-Qaanaaq, der foretages med Dash-7, men er en rute, hvor Air Greenland har indgået en servicekontrakt med Grønlands Hjemmestyre. Reglerne for denne rute hører under afsnittet om bygde- og distriktsflyvning.

² Force majeure kan bl.a. være politisk ustabilitet, strejker eller naturkatastrofer.

³ Flyver man på grønne billetter, har man mulighed for at ombooke eller få refunderet billetten.

Flyvning til og fra Grønland

Flyvninger med SAS til og fra Danmark samt Air Greenlands flyvninger **fra** Danmark **til** Grønland er omfattet af EU reglerne på området.⁴ Reglerne skelner imellem tre forskellige situationer.

Den første er **forsinkelse**. En forsinkelse skal være på **mindst tre timer** for at være omfattet af reglerne. Passagererne skal tilbydes forplejning, der står rimeligt i forhold til ventetiden samt to gratis telefonopkald, telex-, telefax- eller e-mailmeddelelser. Medfører ventetiden, at en overnatning er nødvendig, skal en sådan tillige dækkes af flyselskabet, herunder også transport til og fra lufthavnen.

Bliver forsinkelsen på **mere end fem timer**, har passageren desuden mulighed for at få billetten refunderet. Dvs. for den del af rejsen, der er ramt af forsinkelse. Man kan naturligvis ikke både få refunderet billetten og samtidig gennemføre rejsen.

Aflyses en afgang, har passageren krav på refusion af billetten, forplejning samt indkvartering, hvis det er nødvendigt. Endvidere har man også krav på kompensation, medmindre man får beskeden om aflysning mindst to uger før den planlagte afgang. Får man meddelelsen om aflysning mellem to uger og syv dage inden, har man ligeledes krav på kompensation, medmindre der finder omlægning af rejsen sted, og passageren kan afrejse højst to timer før det oprindelige tidspunkt og ankomme senest fire timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt. Kommer beskeden om aflysning mindre end syv dage før planlagt afrejse, skal der ydes kompensation, medmindre omlægning kan ske med afrejse senest en time før og ankomst senest 2 timer efter de oprindeligt planlagte tidspunkter.

Afvises en passager ved boarding,⁵ har man krav på kompensation, refusion samt forplejning og indkvartering. For nærmere regler om kompensationens størrelse ved aflysning og boardingafvisning henvises til Statens Luftfartsvæsenes hjemmeside www.slv.dk

Air Greenlands flyvninger **fra** Grønland **til** Danmark og mellem Grønland og USA er ikke omfattet af EU's regler. Her gælder samme regler som for de konkurrenceudsatte ruter i Grønland.

⁴ Europaparlamentets og Rådets forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004. Denne forordning gælder for alle EU flyselskaber samt for selskaber, der i den pågældende situation flyver fra et EU land. Se evt. Statens Luftfartsvæsenes hjemmeside: www.slv.dk

⁵ Boardingafvisninger forekommer, når flyselskabet overbooker deres fly for ikke at flyve med tomme sæder. Der regnes med at en vis procentdel af passagererne ikke dukker op til afgang. Air Greenland oplyser, at selskabet ikke praktiserer overbooking på deres afgang.

På flyvninger med Air Iceland mellem Reykjavík og Nerlerit Inaat (Constable Pynt), Kulusuk og Nuuk, der rammes af forsinkelse, dækker Air Iceland omkostninger til forplejning, ophold og transport. Dette gælder også, hvis forsinkelsen skyldes vejret.

Nuuk, april 2007