

Ferien endte i et mareridt

Sarah Glerups kørestol forsvandt på vej hjem fra charterferie. Der gik tre nervepirrende døgn, før den kom hjem igen

Af Vivian A. Voldgaard

Luften var lun og stemningen i top, da 21-årige Sarah Glerup sammen med en veninde og sin hjælper checkede ind i Reina Sofia Airport på Tenerife den 22. januar i år. En uge med sol og gode oplevelser havde genopladet batterierne til næste semester på film- og medievidenskabsstudiet på Københavns Universitet.

Den knap fem timer lange flyvetur hjem til Kastrup forløb uden problemer. Men i takt med at medpassagererne trak af med deres kufferter ved bagagebånd nummer fem, og Sarahs elektriske kørestol stadig ikke var inden for synsvidde, sank det ellers så høje humør. Og efter halvanden times venten bekræftede personalet i Bagageservice det, som Sarah frygtede mest: Kørestolen var aldrig kommet med ombord på flyet.

“Jeg følte mig vel nærmest som en skildpadde, der lå på ryggen og ikke kunne noget selv,” siger Sarah Glerup om de efterfølgende døgn, der var meget tæt på at sende den ellers så handlekraftige pige til tælling.

For det var så som så med forståelsen for den alvorlige situation hos både Apollo Rejser, hvor turen til Tenerife var købt, hos lufthavnspersonalet og hos flyselskabet, følte hun.

“Jeg var totalt magtesløs. At tage min kørestol fra mig svarer til at fjerne det vigtigste niveau i Maslows berømte behovspyramide. Men jeg tror aldrig, de helt forstod det,” siger hun.

Bagageservice udfyldte en rapport om den forsvundne kørestol, og Sarah tilbagelagde turen hjem fra lufthavnen spændt fast til ryglænet i bilen med en kuffertsele.

Kun håndører

Personalet i lufthavnens Bagageservice lovede Sarah, at hun ville blive kontaktet allerede klokken seks næste morgen med status om kørestolen. Men op på formiddagen var der stadig intet livstegn, så derfor greb Sarah selv røret for at høre nyt. Efter 42 minutters ventetid i telefonen var der omsider hul igennem. Men det var ikke nogen opløftende besked, der ventede. Kørestolen var endnu ikke opsporet.

Det var det svenske selskab, Novair, der stod for flyvningen, men en opringing til selskabets kundeserviceafdeling bragte ikke mere klarhed over situationen. I første omgang lovede en servicemedarbejder, at Novair nok skulle betale regningen, hvis Sarah ville leje en midlertidig kørestol. Men efter få minutter ringede medarbejderen retur for at trække tilkendegivelsen tilbage. Selskabet var ikke forpligtet til at betale mere end cirka 8.700 kroner, og hvis det blev dyrere, mente servicemedarbejderen, at Sarahs egen forsikring skulle betale.

I mellemtiden meddelte Bagageservice, at hverken Kastrup Lufthavn eller Tenerife tilsyneladende havde en kørestol i overskud. Sarahs 150.000 kroners kostbare hjælpemiddel var med andre ord fordampet i den blå luft.

“Jeg blev for alvor nervøs. Jeg har ikke noget liv uden min kørestol. Jeg kan ikke passe mit studie, jeg kan ikke sidde op, jeg kan ingenting. Det forsøgte jeg at gøre klart for både flyselskabet og rejseselskabet, men de sagde bare, at de ikke kunne gøre mere, end de allerede gjorde.”

Samtidig gik det op for Sarah, at hendes kørestol var checket ind som ganske almindelig bagage. Det er normal procedure, men det har den konsekvens, at flyselskabernes erstatningspligt er begrænset til de omtalte cirka 8.700 kroner.

“Min egen indboforsikring dækker op til 80.000 kroner ved udlandsrejser, men min kørestol er 150.000 kroner værd, og det betyder, at jeg måske selv ville hænge på de sidste 70.000 kroner. Det tog næsten pippet fra mig. Jeg blev endnu mere rasende og magtesløs, for det var der ikke nogen, der havde fortalt mig tidligere. Heller ikke rejseselskabet, der ellers reklamerer med at være ekspert i specialrejser.”

Farvel til flyrejser

Efter skænderier i telefonen med Apollo Rejser og en snak med både kommunen og Sarahs eget forsikringsselskab var der enighed om, at sagen naturligvis skulle løses. Apollo Rejser kunne ikke gøre andet end at afvente efterlysningen af kørestolen, så der var der ingen hjælp at hente. Til gengæld lovede Sarahs eget forsikringsselskab og kommunen at se positivt på sagen.

“Hvis jeg kunne finde en brugt stol til 80.000, ville forsikringsselskabet betale, og hvis det blev lidt dyrere, ville kommunen træde til og betale differencen. Men problemet var også, at flyselskaberne først erklærer en bagage for helt forsvundet, når der er gået 30 dage, og på det tidspunkt vidste jeg jo ikke, hvor længe jeg ville komme til at vente.”

Efter to døgn med en kedelig blanding af uvished, raseri og smerter fik Sarah omsider en glædelig opringning: “Vi har opsporet en kørestol i Oslo. Det er formentlig din.”

“Jeg blev virkelig lettet. Men samtidig kunne ingen garantere mig, at det nu også var min kørestol. Og jeg kunne ikke få oplyst, om den var uskadt eller totalskadet. Desuden skulle jeg vente endnu et døgn, før de kunne komme og aflevere den til mig.”

Det var Sarahs kørestol. Og den var næsten hel. Armlænsbeslagene var ødelagte, men uden at protestere lovede flyselskabet Novair at betale for reparationen.

Tilbage sidder Sarah Glerup og tvivler på, om hun nogensinde tør flyve på ferie igen. Hun havde overvejet at besøge en veninde i London i sommerferien, men den plan er sat på standby:

“Jeg er ikke sikker på, at jeg tør rejse ud med min elektriske kørestol igen. Og hvis jeg skal have min manuelle stol med, bliver jeg tvunget til at give køb på min selvstændighed, og det har jeg ikke lyst til. Jeg synes, det er et stort problem, at man betragter en kørestol som almindelig bagage, for det er den ikke. Min kørestol er en del af mig, men den bliver ikke behandlet sådan af de ansvarlige parter,” mener hun.

Uheldige omstændigheder

Direktør for Apollo Rejser, Jan Lockhart, har fra sidelinien fulgt med i Sarah Glerups sag, men han mener ikke, at selskabets involverede rejsekonsulenter kunne have handlet anderledes.

“Man kan altid diskutere, om man har gjort nok, men i den aktuelle sag mener jeg faktisk, at vi havde en anelse svært ved at gøre mere. Det var et sammentræf af uheldige omstændigheder, som vi jo ret beset ikke havde nogen indflydelse på,” siger han.

Jan Lockhart indrømmer dog, at Apollo Rejser har et medansvar, når noget går galt hos selskabets underleverandører - i dette tilfælde lufthavnspersonalet og flyskabet.

“Selvfølgelig er vi ansvarlige, og det er således også naturligt, at vi gør alt, hvad vi har mulighed for i et tilfælde som Sarah Glerups. Men det mener jeg faktisk også, at vi gjorde,” siger han.

Jan Lockhart vil nu tage initiativ til, at der både på Apollo Rejsers hjemmeside og i rejsebranchen generelt bliver informeret om, hvordan erstatningsreglerne er, når man tager kørestolen med på flyveturen.