



ØKONOMI- OG
ERHVERVS MINISTEREN

6. maj 2010

Besvarelse af spørgsmål 178 alm. del stillet af Erhvervsudvalget den 8. april 2010 efter ønske fra Benny Engelbrecht (S).

ØKONOMI- OG
ERHVERVS MINISTERIET
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål 178:

Ministeren bedes – på baggrund af oplysninger i TV2 Lorry den 6. april 2010 om, at Forbruger Europa modtager uforholdsmæssigt mange klager over flyselskaber – redegøre for, hvilke initiativer der tages for at sikre, at europæiske luftfartsselskaber lever op til deres forpligtelser overfor flypassagererne ved aflysninger og lignende.

Tlf. 33 92 33 50
Fax 33 12 37 78
CVR-nr 10 09 24 85
oem@oem.dk
www.oem.dk

Svar:

Forbruger Europa er med i Forbruger Europa netværket (European consumer Centres Network). Netværket består af et Forbruger Europa center i hvert EU-land. I netværket samarbejdes der på tværs af grænserne for at hjælpe forbrugere i forbindelse med køb over grænserne i EU. Netværket er finansieret af Kommissionen og nationale forbrugermyndigheder, i Danmark Forbrugerstyrelsen. Forbruger Europa er ikke en klageinstans, og kan derfor ikke træffe afgørelse i en sag eller gennemtvinge et krav. De hjælper således forbrugerne med råd og vejledning og videreformidler klager til de rette instanser.

Forbruger Europa har oplyst, at et af de områder, hvor de modtager flest henvendelser, er flyselskabernes manglende overholdelse af forordning 261/2004 af 11. februar 2004 om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boarding afvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser.

Forordningen administreres i Danmark af Statens Luftfartsvæsen (SLV), som er klagemyndighed for så vidt angår flyvninger, der udgår fra danske lufthavne og flyvninger med EU-luftfartsselskaber fra tredjelande til danske lufthavne.

Statens Luftfartsvæsen hører under Transportministeriets ressort, og jeg har derfor til brug for besvarelsen af spørgsmålet indhentet et bidrag fra Transportministeriet, som jeg kan henholde mig til.

Transportministeriet har oplyst, at Kommissionen den 22. marts 2010 har offentliggjort en rapport, der evaluerer forordningens anvendelse. I rapporten fastslås det, at Danmark ligger i top med hensyn til effektivitet i klagesagsbehandlingen.

Rapporten kommer også med nogle anbefalinger til, hvorledes man kan

sikre forbedringer til håndhævelse og efterlevelse af forordningen.

Det foreslås bl.a. i rapporten, at der fokuseres på en mere proaktiv tilgang frem for den reaktive tilgang med klagesagsbehandlingen, som kun tilgodeser de passagerer, der klager. Dette skal bl.a. ske ved hjælp af monitorering af luftfartsselskaberne, ligesom luftfartsselskaberne skal dokumentere, at de lever op til forordningen. Derudover foreslås en harmoniseret online fælles klageportal, hvor klager kan håndteres og dirigeres rette sted hen automatisk, samt at den tætte dialog mellem håndhævelsesorganer, luftfartsselskabernes organisationer samt visse af luftfartsselskaberne fortsættes.

Det må forventes, at Kommissionen på baggrund af rapportens anbefalinger kommer med en meddelelse om forslag til initiativer, herunder om ændring af den gældende forordning.