



MINISTEREN

Folketingets Trafikudvalg  
Christiansborg  
1240 København K

Dato 1. juni 2010  
Dok.id 39834  
J. nr. 2010-2563

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget har i brev af 10. maj 2010 stillet mig følgende spørgsmål 1158 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Kim Christiansen (DF).

Spørgsmål nr. 1158:

"Er det et krav, at ansatte i danske lufthavne, som har kontakt til passagerer, taler dansk med passagerer såvel som indbyrdes?"

Svar:

Jeg kan oplyse, at der ikke er lovgivningsmæssige krav herom.

Jeg har spurgt de to største danske lufthavne, om de stiller krav eller har en politik på området.

Københavns Lufthavne A/S har svaret, at man af hensyn til, at godt halvdelen af kunderne er danske eller fra andre skandinaviske lande, og af sikkerhedsmæssige årsager stiller krav til samtlige ansatte om, at man taler, forstår og kan læse dansk flydende. I de fire afdelinger, hvor man har kontakt til passagerer, er det desuden et krav, at man skal kunne kommunikere effektivt på engelsk, og i afdelingen Passenger Service er det et yderligere krav, at de ansatte skal kunne kommunikere på de skandinaviske sprog. Man bestræber sig på at kommunikere klart og tydeligt og gerne på passagerens eget sprog hvis muligt.

I tre af afdelingerne er der krav om, at også det indbyrdes sprog skal være dansk, hvilket desuden er kutyme i Passenger Service, hvor man dog aldrig har haft behov for at formulere et krav herom. Det er indskrevet i kontrakten mellem Lufthavnen og dens butikker, at de ansatte skal beherske mindst ét skandinavisk sprog flydende og skal kunne kommunikere effektivt på engelsk.

Billund Lufthavn A/S har svaret, at man ikke stiller formelle krav og ikke er bekendt med problemer som følge af sproget hos de ansatte. Man er en international lufthavn, hvorfor mange forskellige sprog er en naturlig del af hverdagen. Alle medarbejdere taler dansk og mindst ét fremmedsprog – de taler derfor dansk til danske passagerer, men engelsk til de fleste fremmedsprogede passagerer. Lufthavnen beskæftiger en del medarbejdere, der behersker andre sprog, og man forsøger derfor i konkrete situationer så vidt muligt at finde det korrekte sproglige match, hvis der er problemer.



Medarbejderne taler altid dansk indbyrdes, men hvis de taler indbyrdes i en dialog med en udenlandsk passager, foregår det så vidt muligt på et sprog, som passageren forstår, dvs. normalt på engelsk.

Side 2/2

Med venlig hilsen

Hans Chr. Schmidt