

Talemanuskript til brug for samråd om flypassagerrettighedsforordningen

Samrådsspørgsmål A

[Hvordan vil ministeren sikre, at flyselskaber efterlever gældende lov og tilbagebetaler danske kunder for aflyste flyrejser?]

- Først og fremmest vil jeg gerne takke Hans Christian Schmidt og Anne Honoré Østergaard for denne mulighed for at italesætte en problematik, der lige nu ligger mange danskere på sinde.
- COVID-19-pandemien har uden tvivl sat sit aftryk på danskernes hverdag; vi begrænser vores samvær med andre for at beskytte hinanden, vi udskyder ferierejser med familien til både de varmere og koldere himmelstrøg, og vi holder os mere i vores egne hjem.
- Nogle af de ting, der er med til at kendetegne danskerne, såsom vores eventyrlyst og vores lyst til at omgås andre mennesker, er pludselig ikke længere noget, vi bare kan føre ud i livet næste torsdag, næste måned eller næste ferie.
- Mange brancher er hårdt ramt af pandemien – men netop fordi pandemien er kendetegnet ved at berøre alle hjørner af verden, og vi derfor pludselig holder os inden for egne grænser af hensyn til os selv og andre, er luftfartsbranchen utvivlsomt en af de brancher, der er allerhårdest ramt.
- Luftfartsbranchen har oplevet en historisk omvæltning i forbindelse med COVID-19. Af samme årsag har mange danskere og jeg selv udvist stor velvilje og tålmodighed over

for branchen. Det gælder især de krav, der almindeligvis stilles til luftfartsselskaberne i relation til passagerernes ret til refusion.

- Som jeg også tidligere har sagt, er der dog naturligvis en grænse for den tålmodighed.
- Det følger klart og tydeligt af flypassagerrettighedsforordningen, at når en flyafgang aflyses, så har passageren krav på at få refunderet sin billet inden for syv dage.
- Vi er nu syv måneder inde i denne pandemi. Jeg får fortsat henvendelser fra borgere, der har fået aflyst en rejse i starten af pandemien, men fortsat ikke har fået refunderet deres penge.

[Ny procedure for behandling af klager]

- Derfor bad jeg i midten af august Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen om at se på, hvilke handlemuligheder vi har for at sikre, at passagererne får deres penge tilbage.
- Og på den baggrund bad jeg Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen iværksætte en ny sagsbehandlingsprocedure.
- Denne procedure indebærer, at der vil blive udstedt et påbud mod de luftfartsselskaber, der på systematisk vis ikke refunderer passagerernes flybilletter i rette tid.
- Påbudsproceduren indebærer en høring af de mest relevante luftfartsselskaber.

- Denne høring havde til formål at klarlægge, hvilke tiltag det enkelte luftfartsselskab havde taget for at sikre efterlevelsen af syv dages-fristen samt høre, hvornår det enkelte luftfartsselskab forventede at have refunderet samtlige krav modtaget før 1. september 2020.
- Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen udsendte herefter i midten af oktober et påbud til 12 luftfartsselskaber.
- I påbuddet fremgår det, at anmodninger om refusion af flybilletter, der er modtaget af luftfartsselskaberne før den 1. oktober 2020 skal være refunderet senest den 15. november 2020.
- Endvidere skal anmodninger om refusion, der er modtaget af luftfartsselskaberne i perioden 1. oktober 2020 til 15. november 2020 være refunderet senest den 1. december 2020.
- Anmodninger om refusion, der er modtaget af luftfartsselskaberne efter den 15. november 2020 skal imødekommes efter senest syv dage – og dermed inden for den frist, der fremgår af flypassagerrettighedsforordningen.
- Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen vil løbende vurdere, om der er andre luftfartsselskaber, der systematisk overtræder forordningens tidsfrist for refusion af flybilletter. Hvis dette er tilfældet, vil styrelsen udstede påbud også til disse luftfartsselskaber.
- Det er min klare forventning, at denne påbudsproces vil bidrage til, at passagerer, der har fået deres flyrejse aflyst, vil få deres penge refunderet inden for ganske kort tid.

- Hvis dette mod min forventning ikke skulle være tilfældet, vil Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen tage konkret stilling til, om der skal indgives politianmeldelse mod luftfartsselskaberne.
- Dette kan i sidste ende resultere i en bøde til luftfartsselskabet.
- Herudover kan jeg nævne, at mit ministerium, herunder i særdeleshed Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, løbende har været og fortsat er i dialog med luftfartsselskaberne om denne problematik.
- Jeg ved, at det er meget frustrerende for passagererne at have penge i klemme, som de ikke ved, hvornår de kan forvente at få tilbage, og derfor har dette fra start været en prioritet for mig.
- Afslutningsvis vil jeg gerne sige, at denne sag i min optik ikke handler udelukkende om hensynet til enten luftfartsselskaberne eller hensynet til passagererne. Det handler om begge dele.
- Passagerernes lyst til at rejse er en forudsætning for luftfartsselskabernes eksistens, og luftfartsselskabernes eksistens er en forudsætning for, at vi som passagerer – når verden bliver sig selv igen – kan udleve vores eventyrlyst og lysten til at være sammen med andre ved at rejse på tværs at landegrænser.
- Derfor er det også afgørende for mig, at vi finder de løsninger, der gavner alle parter bedst, mens vi fortsat sikrer overholdelsen af lovgivningen.