



TRANSPORTMINISTEREN

Dato 24. november 2020  
J. nr. 2020-8594

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget  
Folketinget

Transportudvalget har i brev af 2. november 2020 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Anne Honoré Østergaard (V).

**Spørgsmål nr. 64:**

Vil ministeren oplyse, hvor mange af de forbrugere, der har anvendt klageadgangen gennem borger.dk, der rent faktisk har fået tilbagebetalt deres penge for aflyste flyrejser?

**Svar:**

Det er Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, der er ansvarlig for klagesagsbehandlingen og dermed også klageadgangen gennem borger.dk.

Jeg har derfor bedt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen forholde sig til spørgsmålet.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har oplyst følgende:

”Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen kan oplyse, at styrelsen til og med den 15. november 2020 har modtaget 3.865 klager over manglende udbetaling af refusion efter en aflysning i 2020.

Heraf gælder det for ca. 2.000 af klagesagerne, at passageren enten har fået eller må formodes at have fået udbetalt refusion af luftfartsselskabet.

Når styrelsen ikke kan oplyse et præcist antal for disse sager, skyldes det primært, at en stor andel af sagerne ikke færdigbehandles af styrelsen. Sagerne færdigbehandles eksempelvis ikke, når en klager informerer styrelsen om, at refusionen er sket, før styrelsen har truffet afgørelse i sagen, hvilket ofte sker, når styrelsen har sendt en partshøring til luftfartsselskabet om den manglende refusion. Sagerne færdigbehandles heller ikke, hvis klager ikke vender tilbage på styrelsens opfølgende spørgsmål, hvilket også sker ofte. I sidstnævnte tilfælde antager styrelsen, at klager ikke længere ønsker at opretholde sin klage, hvilket antages at skyldes, at den pågældende klager i mellemtiden har modtaget refusion fra luftfartsselskabet.”



Jeg kan henholde mig til det af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen oplyste.

Med venlig hilsen

Benny Engelbrecht