



TRANSPORTMINISTEREN

Transportudvalget  
Folketinget

Dato 26. november 2020  
J. nr. 2020-8595

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

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

**Spørgsmål nr. 70:**

Vil ministeren oplyse, hvorfor der ikke fra ministeriets side stilles krav til flyselskaber om at tilgængeliggøre kontaktoplysninger og ansvarlige kontaktpersoner, så det er muligt for forbrugerne dels at komme i kontakt med selskabet, dels at forkynde en stævning i forbindelse med en sag?

**Svar:**

Det er Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, der er nationalt håndhævelsesmyndighed i henhold til flypassagerrettighedsforordningen.

Jeg har derfor forelagt spørgsmålet for Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen oplyser følgende:

”Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har ingen hjemmel til at stille krav til luftfartsselskabers kommunikation med passagererne, bortset fra et krav om information til passagererne om deres rettigheder ved f.eks. forsinkelser, jf. artikel 14 i flypassagerrettighedsforordningen.

I forbindelse med det indledende revisionsarbejde af flypassagerrettighedsforordningen har der været et stort fokus på behovet for at stille krav til luftfartsselskaberne om at kommunikere tydeligt og effektivt om klageadgang ved opståede hændelser. Dette behov for klar kommunikation er blevet tydeligere under COVID-19-pandemien, hvor der har været flere eksempler på passagerer, som har haft udfordringer med at komme i kontakt med luftfartsselskaberne. Dette har understreget vigtigheden af at have fokus på denne problemstilling i forbindelse med den kommende revision af flypassagerrettighedsforordningen.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har løbende været i kontakt med flere luftfartsselskaber under COVID-19-pandemien og opfordret dem til at kommunikere aktivt til og med deres passagerer.”



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

Med venlig hilsen

Benny Engelbrecht