



TRANSPORTMINISTEREN

Transportudvalget  
Folketinget

Dato 26. november 2020  
J. nr. 2020-8652

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 4. november 2020 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Niels Flemming Hansen (KF).

**Spørgsmål nr. 72:**

Hvordan vil ministeren sikre klare retningslinjer for refusion af flyrejser booket gennem en agent, hvor det i nogle tilfælde har vist sig, at agenten opkræver gebyr for videreformidlingen af refusion fra flyselskabet til forbrugeren, så det sikres, at forbrugere i en sådan situation ikke rammes dobbelt?

**Svar:**

Det følger af flypassagerrettighedsforordningen, at luftfartsselskaberne i forbindelse med aflysning af en flyafgang skal refundere den fulde købspris for flybilletten inden for syv dage, efter at passageren har anmodet om refusionen. Såfremt luftfartsselskabet ikke refunderer flybilletten til passageren, har passageren mulighed for at klage til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen på [www.borger.dk](http://www.borger.dk).

Flypassagerrettighedsforordningen regulerer dog alene forholdet mellem luftfartsselskaberne og flypassagererne. Billetudbydere er derimod på nuværende tidspunkt ikke reguleret i forordningen, og jeg har derfor som transportminister ikke mulighed for at påkræve, at billetudbydere refunderer flybilletter uden omkostninger for passagererne.

Dette skaber selvsagt en uacceptabel situation for de passagerer, der oplever kun at få refunderet flybilletterne delvist.

Jeg har derfor igangsat et arbejde med Erhvervsministeriet, der skal sikre, at det bliver fuldstændigt klart for passagererne, hvad deres rettigheder er, uanset hvordan de har købt deres billet.

Hvis passagererne oplever, at billetudbydere tager et gebyr ved refusion af flybilletter, vil jeg anbefale passagererne at kontakte enten Forbruger Europa eller Center for Klageløsning, der kan behandle en række klager over flysager, som Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen ikke kan behandle.



Forbrugerombudsmanden har oplyst mit ministerium om, at man er opmærksom på billetudbydere, som opkræver gebyr ved refusion, og at Forbrugerombudsmanden er i gang med at undersøge sagerne.

Indtil der skabes mere klarhed i relation til disse billetudbyderes forpligtelser, kan man som passager, hvis man vil undgå de eventuelle risici, der kan være ved at købe flybilletter via en billetudbyder, med fordel vælge at købe ens flybilletter direkte hos luftfartsselskaberne.

Jeg kan i den forbindelse forstå, at Forbruger Europa-netværket på tværs af EU-landene nu har været ude og advare mod billetudbydere. Netværket har varslet EU-landenes myndigheder samt Kommissionen om, at forbrugerne ved brug af disse online billetudbydere er blevet mødt med skjulte gebyrer, manglende refundering af flybilletter, urimelige ventetider og misvisende information.

Der er således på europæisk niveau stor opmærksomhed rettet mod billetudbydere og disses praksis over for flypassagererne.

Jeg vil derfor også være meget opmærksom på denne problemstilling, når vi i EU genoptager forhandlingerne om en revision af flypassagerrettighedsforordningen.

Med venlig hilsen



Benny Engelbrecht