



Transportministeriet

Transportministeren

Transportudvalget
Folketinget

3. oktober 2024
2024-3735

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 2. september 2024 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra ikke-medlem af udvalget (MFU) Preben Bang Henriksen (V).

Spørgsmål nr. 434:

I det omfang at en klagebehandling i Trafikstyrelsen fordrer en henvendelse til flyselskabet først, har Trafikstyrelsen da sikret sig, at passagererne på en nem måde kan klage til selskaberne, dvs. at flyselskaberne har angivet mailadresse og evt. adresse og telefonnummer på billet eller på andre dokumenter? I hvilket omfang har Trafikstyrelsen sikret sig, at flyselskaberne individuelt har givet passagererne skriftlig klagevejledning, jf. Passagerforordningens (261/2004) artikel 14? Og mener ministeren, at det store antal sager hos retshjælpsselskaberne - formedes et vindergebyr på 25 % - er et udtryk for, at passagererne på nem og effektiv måde kan klage og dermed få fuld berettiget kompensation?

Svar:

Jeg har forelagt spørgsmålet for Trafikstyrelsen, som oplyser følgende:

”I forbindelse med behandling af en klagesag ved Trafikstyrelsen, stilles der krav om, at passageren har henvendt sig til luftfartsselskabet først med sit krav. Såfremt passageren ikke modtager et svar fra luftfartsselskabet inden for seks uger eller det modtagne svar er utilfredsstillende, kan passageren gratis oprette en sag ved Trafikstyrelsen, der herefter vil behandle klagen.

Det fremgår af forordning 261/2004, art. 14, at det transporterende luftfartsselskab skal informere passagererne om disses rettigheder i tilfælde af en boardingafvisning, aflysning eller forsinkelse. Luftfartsselskabet skal endvidere udlevere informationer om, hvordan de kan henvende sig til den nationale kompetente myndighed i medfør af art. 16, men styrelsen kan dog ikke på nu-



værende tidspunkt stille yderligere lovmæssige krav til luftfartsselskabernes kommunikation med passagererne end dette. Spørgsmålet om selskabernes forordningspligtige information til passagerne hører under Trafikstyrelsens tilsynspligt, og som en del af styrelsens klagebehandling, behandler styrelsen også sager, hvori passagererne gør gældende, at de ikke er blevet tilstrækkeligt informeret om deres rettigheder.

Styrelsen har gennem de seneste år været særligt optaget af at informere passagerer om deres rettigheder, hvilket konkret har vist sig ved egne online-kampagner på Facebook samt deltagelse i Podcasts sammen med Forbruger Europa. Fokus har her bl.a. været på information om, at passagerer kan indgive en klage gratis til styrelsen, og at anvendelsen af retshjælpsvirksomheder er unødvendig.

Styrelsen kan i øvrigt oplyse, at kommunikation med passagerer er et højt prioriteret område, både på nationalt og europæisk plan. Allerede i forbindelse med det indledende revisionsarbejde af flypassagerrettighedsforordningen i 2013, var der et stort fokus på behovet for at stille krav til luftfartsselskaberne om at kommunikere tydeligt om klageadgange.

På europæisk plan kan det endvidere nævnes, at Europa-Kommissionen i december 2023 fremsatte et horisontalt regelforslag om bedre håndhævelse på tværs af transportformer. Det fremgår af dette forslag, at luftfartsselskaber skal give passagerer den nødvendige information, der følger af forordningen på et varigt medium i skriftlig, helst elektronisk, format. Generelt følger det af det horisontale forslag, at information skal gives til passagerer i et lettilgængeligt format, hvilket måske kan føre til, at færre passagerer benytter sig af retshjælpsvirksomheder.

I det horisontale forslag foreslås det endvidere, at der indføres en fælles formular til brug for passagerers refusions- og kompensationsanmodninger, hvilket også vil kunne føre til, at færre passagerer benytter sig af retshjælpsvirksomheder. Luftfartsselskaber har dog ikke ret til at afskære et krav, alene fordi denne formular ikke er benyttet.

Styrelsen kan endeligt oplyse, at det er styrelsens formodning, at ovenstående kan hænge sammen med, at passagerer bevidst vælger at undgå et *eventuelt* besvær i kontakten med udenlandske virksomheder, hvor kommunikationen ofte foregår på engelsk, ved i stedet at kontakte retshjælpsvirksomheder og lade dem overtage kommunikationen hermed.



Det er dog styrelsens erfaring, at retshjælpsvirksomheder ofte vælger at indbringe deres sager til styrelsen, hvorefter styrelsen behandler retshjælpsvirksomhedernes sager på lige fod med andre sager.

Da virksomhederne i mange tilfælde reelt fungerer som et fordyrende mellemlid mellem passageren og styrelsen som myndighed på området, opfordrer styrelsen derfor alle passagerer, der måtte have oplevet et brud på forordningen, til at kontakte Trafikstyrelsen direkte.”

Jeg kan henholde mig til det af Trafikstyrelsen oplyste.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink that reads "Thomas W. Danielsen".

Thomas Danielsen