

Bjarne Lindberg Bak
Hyacintvej 26
3060 Espergærde
Tlf 5384 0046
Mail: blb1@outlook.dk

Kære Thomas Danielsen.

Trafikstyrelsen har ikke kapacitet til at behandle passagerklager over luftfartsselskaberne.

Trafikstyrelsen er klageinstans for behandling af sager om flyselskabernes tilsidesættelse af passagerrettighedsforordningen for flypassagerer. Den skulle efter forordningen sikre flypassagerer og luftfartsselskaber en hurtig og smidig behandling af sager om overtrædelse af flypassagerernes rettigheder. Jeg har nu ventet præcist et år på en afgørelse af en klage, fordi Trafikstyrelsen ikke har den nødvendige kapacitet til at behandle de mange klager, de modtager. Det skal ændres, og det er dit ansvar at gøre det.

Min klage venter efter 1 år stadig på afgørelse

Den 27. februar 2024 indgav jeg en klage til Trafikstyrelsen over et flyselskabs afvisning af mit krav om kompensation pga. flyaflysning. Det er nu et helt år siden, og Trafikstyrelsen har endnu ikke haft mulighed for at besvare og afgøre min klage på grund af en stor mængde sager, som det hedder i Styrelsens sidste brev til mig fra den 8. januar i år. Da jeg indgav klagen, fik jeg at vide, at svartiden som udgangspunkt var 3-6 måneder, så voksede den til 6 måneder, og nu giver Styrelsen ingen oplysning om forventet sagsbehandlingstid, men oplyser, at de behandler sagerne i den rækkefølge, de er indkommet. Det er selvsagt ikke rimeligt for mig som borger, at ventetiden er så lang og voksende. Det er urimeligt og stresprovokerende for dem, der arbejder med området, og som kan se sagsbunken vokse dag for dag uden en chance for at nå til bunds i sagerne.

Du skal sørge for den nødvendige kapacitet.

Jeg tror ikke, at medarbejderne i Trafikstyrelsen sidder på hænderne eller sagerne, men når der er så lang sagsbehandlingstid, at man ikke kan give oplysning om, hvornår man som borger kan forvente et svar, er det efter min opfattelse udtryk for, at der ikke er tildelt de fornødne ressourcer til løsning af denne opgave. Det er dit ansvar at sørge for, at opgaver og ressourcer bliver afstemt efter hinanden. Jeg skal derfor opfordre dig til straks at få foretaget denne afstemning, så jeg og de mange andre borgere, der venter på en afgørelse, kan få svar på deres klager. De nuværende forhold er både i strid med formålet med forordningen og med god forvaltningsskik.

Gør det fordelagtigt for luftfartsselskaberne at svare korrekt

Den nuværende tingenes tilstand, hvor ikke blot Trafikstyrelsen men også domstolene efter oplysninger i medierne overvældes af sager om brud på forordningen om flypassagerernes rettigheder, er i vidt omfang udtryk for, at flyselskaberne ikke er loyale over for forordningen og flypassagerernes rettigheder, og at de savner ethvert incitament til at afgøre kundeforholdene i overensstemmelse med forordningen. Sammenligner man med bus- og togområdet, springer det i øjnene, at når

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro sender klagesager til høring hos de berørte trafikselskaber, bliver de revurderet og i mange tilfælde bliver kundernes krav imødekommet. Selskaberne animeres hertil af det forhold, at et selskab, der taber en sag, skal betale en bod på 10.000 kr. Der er altså en gevinst for trafikselskaberne ved at afgøre en sag rigtigt, og 10.000 kr er et stort beløb i forhold til de småbeløb, som klagesagerne ofte drejer sig om. En lignende ordning kunne indføres for Trafikstyrelsens behandling af klager over flyselskaber.

Det vil gøre det enklere for borgerne, billigere for Trafikstyrelsen og øge luftfartsselskabernes troværdighed, ren win-win. Der er ingen grund til at tøve.

Med venlig hilsen

Bjarne Lindberg Bak

brancheudpeget medlem af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 2009-2018