

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon av flybilletter. Spørsmål om reisebyråets ansvar for forsvarlig oppfølging av refusjonskrav.

### Dato

01.04.2022

### Saksnummer

2021-01637

### Tjenesteytere

Berg-Hansen Ferie

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Den 9. januar 2020 kjøpte klager to flybilletter tur/retur Oslo-Las Palmas til sin mor og svigermor. Bestillingen ble gjort gjennom Berg Hansen Reisebyrå og betalt med klager sitt American Express kort. Totalt 8384 NOK ble belastet klagers kort. Planlagt utreise var med Norwegian D8 5873 den 24. juli 2020, og retur med Norwegian DY1817 den 1. august 2020.

I juli 2020 ble flyvningen kansellert fra klagers app, og klager gjorde Berg Hansen oppmerksom på dette. Berg Hansen hevder å ha søkt om refusjon på vegne av klager den 16. juli 2020.

Den 16. september 2020 etterlyste klager refusjonen. Han fikk svar fra Berg Hansen den 17. september. Neste skriftlige dialog var den 29. mars 2021, hvor Berg Hansen uttalte "Disse billettene som fremdeles ikke er refundert er det dessverre ikke mulig å endre til andre datoer da de er fastlåste i et krav til boet". Klager har anført at dette er smått utrolig, da de selv skriver i endelig avslag den 13. august 2021: "Våre muligheter til å refundere Norwegian-billetter var stengt fra 27. mai til 14. september, og igjen fra 9. november. Dvs. at systemet var åpent fra 14. september-9. november.

Grunnet at kjøpet er gjort med klagers kort anføres klagen på vegne av han, til tross for at billettene stod i hans mor og svigermors navn. Norwegian åpnet for full refusjon i perioden 14. september-9. november 2020. Deretter fikk selskapet konkursbeskyttelse.

Berg Hansen argumenterer med at de hadde "tusenvís av krav" som de skulle behandle og søke refusjon for på vegne av sine kunder. Faktum er at deres bemanningssituasjon

gjorde at klager sitt krav ikke ble fulgt opp og klager fikk derav ikke den refusjonen flyselskapet åpnet for.

Hadde klager bestilt billettene direkte på Norwegian.no, ville han i perioden 14. september til 9. november 2020 fått full refusjon for billettene om han henvendte seg til Norwegian.

Klager har fått refundert andre flighter gjennom Berg Hansen sommeren og høsten 2020, med et gebyr på kr 399 per person per vei. De tar seg med andre ord godt betalt for å håndtere bestillinger på vegne av sine kunder, og det minste man kan forvente er at de følger opp utestående refusjoner.

Vinduet for refusjoner var åpent i ca. to måneder, og klagers mistanke er at bookingreferansen hans enten ble glemt, eller ikke purret opp tilstrekkelig.

Det kan ikke være slik at reisebyråer som i utgangspunktet er fordyrende mellomledd nettopp fordi de skal ivareta kundene, ikke blir ansvarlig for erstatning når de har mangelfulle rutiner, ikke høy nok bemanning eller av andre årsaker ikke følger opp utestående krav på vegne av sine kunder.

Norwegian refunderte fullt ut disse billettene til alle som søkte dekning, men ettersom billettene var kjøpt via et reisebyrå, var det ikke anledning for klager å søke refusjon direkte.

På bakgrunn av overnevnte er klagers opplevelse at Berg Hansen reisebyrå ikke har håndtert hans reise og krav på en forsvarlig måte. Klager ber derfor om at Berg Hansen må dekke denne reisen all den tid det er deres ansvar at de ikke fulgte opp refusjonskravet mot Norwegian tilstrekkelig. Totalt utestående beløp: 8384 NOK.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Berg-Hansen Ferie har anført følgende:

Da reisen ble kansellert den 27. mai hadde Norwegian stengt for at Berg Hansen kunne refundere selv. Berg Hansen sendte søknad til Norwegian 16. juli. Norwegian åpnet for refusjoner 14. september, og da måtte Berg Hansen konsentrere seg om de tusenvis av billetter som ennå ikke var søkt på for å refundere flest mulig mens vinduet var åpent. Det hadde vært teknisk mulig å avbryte de tusener av søknader var sendt, men pga. de enorme mengdene av kansellerte billetter måtte en gjøre prioriteringer. De stengte ned igjen 9. november.

Berg-Hansen har lagt ned enormt mye jobb for å søke refusjon for sine kunder. Dette gjaldt titusener av billetter for mange flyselskaper. Berg-Hansen er formidler av flyreiser og kan ikke ta eget ansvar når flyselskapene nekter å utbetale. Berg-Hansen kunne ikke under noen omstendigheter forutse at Norwegian aldri ville refundere billettene.

Det vises også til svar Berg-Hansen allerede har gitt og som er gjengitt i vedlagte dokumenter.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjerer opplyses om kanselleringen minst to uker før avreise. Klager har oppgitt at han selv informerte Berg-Hansen om kanselleringen i mai 2020, da kanselleringen poppet opp i Norwegian sin app. Det var på dette tidspunktet fortsatt mer enn to uker til avreise. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning for kanselleringen.

Ved kansellering har en også rett på full refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. I utgangspunktet plikter Norwegian med dette å refundere klagers billetter i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian har imidlertid gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav. Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager, da kravet må anses oppstått den dagen flyvningen ble kansellert. Nemnda anbefaler med dette at Norwegian refunderer bookingen i henhold til prosentsatsen i henhold til rekonstruksjonsplanen.

En refusjon i henhold til rekonstruksjonsplanen vil ikke gi full refusjon av beløpet klager betalte for reisen. Spørsmålet nemnda vil vurdere, som anført av klager, er om reisebyrået Berg-Hansen kan anses ansvarlig for å dekke klagers tap på bakgrunn av håndteringen av klagers refusjonsforespørsel.

Nemnda kan basert på fremlagt dokumentasjon ikke stadfeste at det foreligger noe kontraktsbrudd fra Berg-Hansen sin side. Spørsmålet for nemnda er dermed om Berg-Hansen kan anses ansvarlig basert på norsk erstatningsrett.

De alminnelige vilkårene for erstatning er at det foreligger:

- skade/ økonomisk tap

- Ansvarsgrunnlag
- Adekvat årsakssammenheng

Nemnda finner det klart at klager har hatt et økonomisk tap. Flyvningene var innstilte, og klager får ikke full refusjon av beløpt han betalte for flybillettene.

Nemnda mener det aktuelle er å vurdere om Berg-Hansen kan anses ansvarlig på grunnlag av uaktsomhet.

Nemnda har tatt en helhetsvurdering av saken, og kommet frem til at Berg Hansen ikke kan anses erstatningsrettslig ansvarlig på grunnlag av uaktsomhet i dette tilfellet. Berg Hansen fungerte som en formidler mellom klager og Norwegian for levering av en tjeneste (flytransport). Byrået hadde et ekstraordinært høyt antall refusjonsforespørsler i sine systemer, og det ble jobbet for å igangsette refusjon til så mange kunder som mulig. Allerede innsendte refusjonskrav (inkludert klager sitt krav) kunne i praksis ha blitt slettet og igangsatt på nytt, men dette ville vært ineffektivt, og gått utover driften som helhet. Nemnda kan ikke se at ble handlet (evt. unnlatt å handle) på noen måte som lå utenfor det normale og forsvarlige i reisebyråets drift. Nemnda mener det ikke kan forventes at det måtte forutses at Norwegian ville komme til å stenge mulighetene for refusjon permanent for enkelte krav, og at disse så ville bli rammet av Norwegian sin rekonstruksjonsplan. Nemnda kan med dette ikke konkludere med at Berg Hansen er erstatningsrettslig ansvarlig for bortfallet av klager sin mulighet til å få refusjon av bookingen. Basert på ovenstående kan ikke nemnda anbefale at Berg-Hansen skal erstatte klagers tap.

Klager anbefales å kontakte sitt forsikringsselskap og vise til denne avgjørelsen, for å sjekke om tapet kan være dekningsmessig etter forsikringen. Klager anbefales også å kontakte kortutsteder/bank.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers booking i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet. Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)  
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Edvin Gagnes (Flyr)  
Joachim Sponheim (SAS)