

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om utbetaling av erstatning til klagers egen bankkonto. Spørsmål om fullmaktsforhold til klageselskap.

### Dato

19.12.2017

### Saksnummer

2017-00723

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian til Gran Canaria i april 2016. Flyvningen ble forsinket, og klager kom frem midt på natten. Forsinkelsen kvalifiserte til standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. passasjer, totalt 800 euro for to passasjerer.

Klager fremsatte først krav om kompensasjon på egenhånd, men Norwegian avslø klagers krav og ville ikke oppgi årsaken til forsinkelsen. Klager fremsatte krav på nytt, men fikk også avslag denne gangen.

Deretter kontaktet klager klageselskapet AirHelp som spesialiserer seg på å fremme krav fra passasjerer mot flyselskap. AirHelp tar 25 prosent av kompensasjonen i de tilfeller slik kompensasjon blir innvilget. I mars 2017 mottok klager en e-post om at det var blitt utbetalt erstatning.

Ved hjelp av kjennelsen fra Forliksrådet i Bærum ble klager oppmerksom på at erstatningen hadde blitt overført til selskapet Flyforsinkelse. Erstatningen skulle i henhold til kjennelsen fra forliksrådet utbetales til klager. Flyforsinkelse er et ukjent selskap for klager. Klager har ikke engasjert dette selskapet, som også har tatt seg godt betalt. Klager anfører at han har en kontrakt med Norwegian, og han har foretrukket å forholde seg direkte til flyselskapet.

Flyforsinkelse har i oppgjørsoversikten trukket nærmere danske kroner 2 000. I tillegg legges merverdiavgift til i oppgjøret. Klager anfører at dette er feil. 17 mars mottok klager dessuten en e-post fra AirHelp, hvor de meddelte at de trakk seg ut av saken. Klager anfører at dette må medføre at Norwegian utbetaler full erstatning på 800 euro til klager direkte.

Klager anfører videre at Norwegian har kontroll over en konto hos Flyforsinkelse, og at erstatningen ble feilaktig satt inn på denne.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om utbetaling av standardkompensasjon på 800 euro direkte til klagers konto.

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

Klager anfører at Norwegian har en egen konto hos Flyforsinkelse. Dette er feil. Flyforsinkelse er et firma som sender inn krav på vegne av passasjerer til flyselskapene, og som profitt tar de en del av klagers kompensasjon som fortjeneste. Norwegian har ingen eierskap i dette selskapet og tar ikke del i driften av dette. Norwegian forholder seg til Flyforsinkelse som motpart når passasjerer inngår avtale med dem for å kreve kompensasjon på vegne av passasjerer. Dersom Flyforsinkelse fremviser fullmakt fra passasjerer utbetales pengene til deres konto slik det fremgår av innsendte saksdokumenter.

Norwegian har ingen interesse av å utbetale kompensasjon til slike klageselskaper, og Norwegian foretrekker at krav om erstatning rettes av klageren selv. Norwegian må forholde seg til klager, og dersom passasjerer har engasjert et slikt klageselskap, utbetales kompensasjonen én gang, og i de tilfeller hvor fullmakt foreligger, har ikke Norwegian mottatt kontoopplysninger til klagers konto.

Flyforsinkelse bruker Docusign, en leverandør av elektroniske fullmakter. Det er denne fullmakten Norwegian mottok i behandlingen av kravet fremsatt av Flyforsinkelse på vegne av klagerne.

Hendelsesforløpet i saken:

(1) 21. april 2016 sendte klager selv inn krav om refusjon av utlegg til leiebil og kompensasjon til Norwegians avdeling for kundeservice. Kravet ble avslått 19. juli 2016.

(2) 28. juli 2016 mottok Norwegian nytt krav, hvor klager hadde engasjert Flyforsinkelse. Kravet ble avslått 9. august 2016. Her mottok Norwegian første fullmakt fra Flyforsinkelse.

(3) Norwegian mottok på nytt krav fra Airhelp på vegne av klager 19. august 2016. Kravet ble avslått 1. september 2016.

(4) 13. oktober 2016 mottok Norwegian nytt krav fra Airhelp på vegne av klager. Kravet ble avslått 3. november 2016.

(5) 15. november 2016 besvarte Norwegian kravet som Flyforsinkelse hadde anket til Transportklagenemnda, saksnummer 1254/16F.

(6) 800 euro ble utbetalt til Flyforsinkelse 15. februar 2017 i henhold til fremlagt fullmakt.

(7) 23. februar 2017 besvarte Norwegian forliksklage innsendt av Forliksrådet i Bærum (forkynt 7. februar 2017). Kravet var fremsatt på vegne av klager.

(8) 17. mars 2017 trakk Airhelp saken fra Forliksrådet, da kompensasjonen allerede var utbetalt.

Klager har inngått avtale med Flyforsinkelse, og Norwegian har forholdt seg til fullmakten som er signert. Klager påstår at Norwegian har signert avtaler med deres signaturer ved bruk av Docusign. Dette medfører ikke riktighet. Norwegian benytter ikke Docusign, og har ingen avtaler med Flyforsinkelse. Dersom det er uenighet vedrørende saksomkostninger kan kreves av Flyforsinkelse, må et slikt krav rettes mot Flyforsinkelse selv.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om utbetaling til klagers egen bankkonto.

### **Nemnda bemerker**

Transportklagenemnda har gjennomgått sakens dokumenter, samt klagers erstatningssak med saksnummer 1254/16F. For nemnda er det sannsynlig at klager har inngått en avtale med Flyforsinkelse om representasjon i sin klagesak. Det er Flyforsinkelse som har sendt inn krav på vegne av klager i erstatningssaken, og en signert fullmakt fra klager datert 27. juli 2016 er vedlagt både i 1254/16F og av Norwegian i deres tilsvarende i denne saken.

Norwegian kan på denne bakgrunn ikke lastes for å ha utbetalt kompensasjonen til Flyforsinkelses konto. En eventuell tvist mellom klager og klageselskapet Flyforsinkelse er av slik karakter at den faller utenfor nemndas kompetanse.

Nemnda kan ikke se at klager kan gis medhold i sitt krav om utbetaling av hele erstatningsbeløpet til egen konto.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ola Sundh (SAS)

