SØ- OG HANDELSRETTEN
DOM

afsagt den 22. december 2025

Sag BS-34618/2024-SHR

WOW air hf. under konkurs
(advokat Kenneth Kvistgaard-Aaholm)

mod

WorldTicket ApS
(advokat Benjamin Lundström)

og

FlexFlight ApS
(advokat Benjamin Lundström)

Denne afgørelse er truffet af vicepræsident Harald Micklander og de sagkyndige medlemmer Jon Iversen og Kim Haggren.

Sagens baggrund

Sagen, der er anlagt den 1. november 2023, drejer sig navnlig om, i hvilket omfang sagsøger, WOW air hf., havde krav på overførsel fra sagsøgte, FlexFlight ApS, af flykunders betalinger til FlexFlight ApS for flybilletter omfattet af parternes samarbejde for så vidt angår den del af billetternes pris, som dækkede skatter og afgifter, og om der ved opgørelsen af krav mellem parterne skal tages udgangspunkt i data fra WOW air hf.'s bookingsystem, Radixx-systemet, eller FlexFlight ApS' Revenue Accounting-system.

Parternes påstande

WOW air hf. under konkurs har fremsat endelig påstand om, at WorldTicket ApS og FlexFlight ApS tilpligtes in solidum at betale 3.743.299 euro med tillæg af procesrente fra den 28. marts 2019 til betaling sker.

De sagsøgte, FlexFlight ApS og WorldTicket ApS, har påstået frifindelse.

Oplysningerne i sagen

Sagens parter

WOW air hf. (herefter WOW air) var et islandsk lavprisflyselskab, som blev etableret i 2011. Den 28. marts 2019 blev WOW air taget under konkursbehandling.

FlexFlight ApS (herefter FlexFlight) er et dansk luftfartsselskab. FlexFlight har en AOC-licens (Air Operator's Certificate), som giver selskabet ret til at udføre erhvervsmæssig luftfart. FlexFlight var indtil den 28. februar 2020 100 % ejet af WorldTicket ApS.

WorldTicket ApS (herefter WorldTicket) er en it-virksomhed, der udvikler, sælger og markedsfører internetbaserede løsninger til luftfartsbranchen. WorldTicket ejer i dag 49,99 % af FlexFlight.

Sagens forløb

WorldTicket og Iceland Express (senere WOW air) indgik i 2008 en License Agreement.

Den 5. december 2012 indgik parterne en aftale benævnt "Commercial Agreement". FlexFlight blev i aftalen betegnet "W2". Af aftalen fremgår blandt andet:

> "…
>
> **1.2 Background**
>
> W2 acts as the Marketing and Validating carrier for any routes commercially operated (commercial risk) by WOW. WOW is leasing aircrafts from an Operating Carrier (hereafter "OC") operating on their separate Airline Operation Certificate (AOC), and the OC must enter into an Interline Code share agreement with acts as W2.
> …
>
> **1.4 Term and Termination of the agreement**

This Agreement is valid until it is cancelled in writing with 3 months notice by either parties. Following the 3 months cancellation period the Agreement is Terminated.

During the Cancellation Period both parties shall take all reasonable measures to prepare a suitable and orderly discontinuation of the collaboration, and assist in any way reasonable to support the other party's business processes in the same manner as prior to the Cancellation Period in the win-win spirit of this Agreement.
…

3.2 Settlement of revenues
W2 shall settle any revenue from coupons that are sold on W2 documents on segments operated by OC as soon as the coupon has a final status of either

a) status "flown"
b) or otherwise post departure non-refundable

This means that the coupon can not be refunded or rebooked, and the Validating Carrier can not be claimed by the passenger for any value of the coupon.

3.3 Documentation of settlement
W2 shall document by way of full transparency to WOW any and all relevant information that is available to W2 from WorldTicket reports, BSP data and bank transaction. W2 shall not disclose any information that will jeopardise the confidentiality of other W2 sub-hosted airlines.
…

4. Cost and fees

4.1 FlexFIight Interline Service Charge
WOW shall pay a fixed fee Interline Service Charge for using the W2 sub-hosting environment, the IATA 365 e-ticket documents and the revenue settlement services from W2.

The Fixed Interline Service Charge shall be EUR 11,50 per coupon all cost and services included related to GDS sales and IATA BSP ticketing. The fee includes;

1) GDS distribution fees
2) GDS ticketing fees
3) IATA BSP ticketing fees
4) third party fees for publishing schedule and fares data
5) BSP refund services and revenue accounting

The fee does not include bank transfer cost or any additional administration cost derived from request or enquiries from WOW outside of the standard revenue accounting process or BSP refund services.
…

4.3 Deduction to settlement amount
The Fixed Interline Service Charge as well as any and all fees and documented claims from WorldTicket and W2 shall be deducted from the settlement of revenues on an ongoing basis prior to the release of funds to WOW.

4.4 Discontinuation Fee
If at a given time WOW requests that W2 discontinues the schedule, WOW shall pay W2 a discontinuation fee of EUR 1000 for work related to cleaning the schedule from the CDS and finalizing the revenue accounting and settlements procedures, and to ensure the servicing of the travel agents and customers during a termination process.
…

7. ID Ticket Sales Partnerships
Upon entering this agreement, WOW will participate in an ID Ticket Sales Partnership and make their full and unlimited schedule available for all current and future ID Ticket Sales Partnerships entered into by W2. All other current and future W2 sub-hosted airlines will likewise make their full and unlimited schedule available for ID Ticket Sales Partnerships. ID Ticket Sales Partnerships with external sales partners can solely be entered by W2.
…"

Parterne indgik i december 2013 "Amendment to Commercial Agreement" som tillægsaftale til ovenstående aftale. Af tillægsaftalen fremgår blandt andet:

"…

1.3 Background
W2 has acted as the Marketing and Validating carrier for any routes commercially operated (commercial risk) by WOW, with a separate Airline Operator Certificate (AOC) holding operating carrier.

WOW has obtained their own AOC and wishes to combine the usage of the existing W2 CDS connectivity with the implementation of the newly acquired IATA code WW.
…

2. Cost and fees
…

2.2 W2 Validating Carrier
For any transaction with WW as Marketing Carrier and W2 as Validating Carrier, ie W2 is only providing the ticketing service and not the CDS sub-hosting the Interline Service Charge shall be 3% of the airline transaction amount. The airline transaction amount is defined as all fares and airline fees payable to the airline, and the ISC is not calculated on fees and taxes added by external entities and local authorities not payable to the airline.

This ISC includes

1) CDS ticketing fees
2) IATA BSP and ARC ticketing fees
3) BSP refund services and revenue accounting
…"

De i pkt. 2.2 i tillægsaftalen nævnte 3% er senere ændret til 3,18%.

Det fremgår af yderligere tillægsaftale fra april 2017 "Amendment 4 to Commercial Agreement" blandt andet:

"…
1.3 Background
W2 has provided the connections on behalf of WOW between the main inventory provided by Radixx and the GDS's. Initially W2 acted as both marketing and validating carrier. By instructions from WOW and as agreed W2 has implemented WOW as marketing carrier in certain GDS's and continued to act as Validating carrier.

WorldTicket has a technological platform that uniquely can combine multiple IATA code and GDS connections to one inventory to support WOW's specific business need.

WOW now wishes to remain on the current GDS connectivity infrastructure, but in the US market be validating carrier on own marketing segments.
…"

FlexFlight anvendte under parternes samarbejde et regnskabssystem med navnet Revenue Accounting (herefter RA).

WOW air anvendte et bookingsystem, som kaldes Radixx-systemet.

Retten har under hovedforhandlingen fået forevist en række Excel-ark indeholdende blandt andet udtræk fra RA-systemet, og vidnet Livia Sabau demonstrerede fremfindelse af data i Excel-arkene i forbindelse med udvalgte eksempler.

Opgørelse af kravet

WOW air har opgjort sit krav som følger:

Coupons accepted, jf. bilag D	342.009 euro
Coupons accepted, jf. bilag 27	7.599 euro
Coupons with diff. – partially paid, jf. bilag 5 og 7	380.165 euro
Coupons with diff. Unpaid jf. bilag 5 og 8	907.823 euro
Missing from WT, jf. bilag 5 og 9	240.642 euro
Not refunded future departures, jf. bilag 29	1.614.384 euro
Change fees, jf. bilag 11 og 12	32.943 euro
Uberettigede refusioner, coupons paid, jf. bilag 22 og 23	62.828 euro
Uberettigede refusioner, coupons not paid, jf. bilag 22 og 25	173.612 euro
Modkrav, coupons with status "V"	- 14.706 euro
Modkrav, discontinuation fee, jf. Bilag L	- 4.000 euro
I alt	3.743.299 euro

FlexFlight og WorldTicket har gjort gældende, at de som yderligere modkrav ud over de anerkendte 14.706 euro vedrørende coupons with status "V" har følgende modkrav:

Skatter og afgifter afregnet til WOW air ved en fejl	1.399.399 euro
Licensgebyr	30.983 euro
Provision i opsigelsesperioden	367.529 euro
Gebyr for aflyste afgange (discontinuation fee, jf. Bilag L)	165.000 euro
I alt	1.962.911 euro

Parterne har under sagens hovedforhandling opnået enighed vedrørende en række af ovenstående poster og afstemt, hvilke tvister der fortsat udestår. Vedrørende de enkelte poster forholder det sig herefter således:

Coupons accepted, jf. bilag D

Der er enighed mellem parterne om, at WOW air har et krav på 342.009 euro vedrørende denne post.

Coupons accepted, jf. bilag 27

WOW air har opgjort kravet vedrørende denne post til 7.599 euro inklusive skatte- og afgiftsbeløb betalt til FlexFlight ved kundernes køb af de omhandlede kuponer.

FlexFlight og WorldTicket har opgjort kravet vedrørende denne post til 4.737 euro under henvisning til, at skatter og afgifter ikke skal afregnes til WOW air.

Coupons with diff. – partially paid, jf. bilag 5 og 7.

WOW air har på baggrund af data fra Radixx-systemet opgjort at have et udestående krav vedrørende denne post på 380.165 euro. FlexFlight og WorldTicket har opgjort kravet vedrørende denne post efter data fra RA-systemet, og der er efter disse data ikke krav på betaling af yderligere vedrørende denne post, end hvad de allerede har betalt til WOW air.

Coupons with diff. Unpaid jf. bilag 5 og 8.

WOW air har på baggrund af data fra Radixx-systemet opgjort at have et udestående krav vedrørende denne post på 907.823 euro, mens FlexFlight og WorldTicket har opgjort kravet vedrørende denne post til 783.956 euro efter data fra RA-systemet.

Missing from WT, jf. bilag 5 og 9

WOW airs krav på 240.642 euro vedrørende denne post består af fire underposter vedrørende de i alt 879 kuponer, som kravet drejer sig om.

Den første underpost vedrørende 398 kuponer har WOW air opgjort til 62.598,77 euro på baggrund af data fra Radixx-systemet og inklusive skatte- og afgiftsbeløb. FlexFlight og WorldTicket har opgjort posten til 32.534,88 euro på grundlag af data fra RA-systemet og ekskl. skatte- og afgiftsbeløb. Inklusive skatte- og afgiftsbeløb har FlexFlight og WorldTicket opgjort kravet til 56.202,35 euro.

Anden underpost vedrørende 255 kuponer er opgjort af WOW air til 70.988,91 euro. FlexFlight og WorldTicket har angivet, at kuponerne ikke fremgår af data i RA-systemet.

Den tredje underpost vedrørende 57 kuponer er opgjort af WOW air til 24.494,19 euro på grundlag af data fra Radixx-systemet. FlexFlight og WorldTicket har opgjort posten til 9.369,40 euro på grundlag af data fra RA-systemet

Sidste underpost vedrørende 169 af kuponer er opgjort af WOW air til 82.559,98 euro på baggrund af data fra Radixx-systemet. FlexFlight og WorldTicket har angivet, at de 169 kuponer allerede er afregnet over for WOW air, og at kravet opgjort efter data fra RA-systemet er 35.178,67 euro.

Not refunded future departures, jf. bilag 29

Posten vedrører 9.221 kuponer, hvor der var betalt til FlexFlight for flyafgange, som blev aflyst på grund af WOW airs konkurs. WOW air har opgjort kravet til 1.614.384 euro. Der er uenighed mellem parterne om, hvorvidt der skal ske afregning til WOW air for kuponer vedrørende disse aflyste flyafgange, jf. pkt. 3.2. i parternes aftale af 5. december 2012.

Change fees, jf. bilag 11 og 12

WOW air har opgjort denne post til 32.943 euro vedrørende flykunders indbetalinger til FlexFlight af 271 gebyrer for rejseændringer i perioden september 2018 til marts 2019.

Overordnet er der uenighed mellem parterne om, hvorvidt WOW air har krav på betaling af disse gebyrer, jf. pkt. 3.2 i parternes aftale af 5. december 2012.

FlexFlight og WorldTicket har desuden angivet, at der ifølge data fra RA-systemet kun er opkrævet ændringsgebyrer vedrørende 179 kuponer, og heraf er de 30 ved en fejl afregnet over for WOW air. Kravet vedrørende de resterende 149 kuponer er af FlexFlight og WorldTicket opgjort til 16.879,60 euro.

Uberettigede refusioner, coupons paid, jf. bilag 22 og 23

WOW air har opgjort denne post vedrørende 220 kuponer til 62.828 euro. WOW air har angivet, at kravet angår efterfølgende uberettigede fradrag fra FlexFlights side i betalinger til WOW air vedrørende disse 220 kuponer. FlexFlight og WorldTicket har under hovedforhandlingen angivet, at det ikke er dokumenteret, at FlexFlight har foretaget fradrag vedrørende kuponerne i senere betalinger til WOW air.

Uberettigede refusioner, coupons not paid, jf. bilag 22 og 25

Der er enighed mellem parterne om, at WOW air har et krav på 173.612 euro vedrørende denne post.

Modkrav, coupons with status "V"

Der er enighed mellem parterne om, at FlexFlight og WorldTicket har et modkrav på 14.706 euro vedrørende denne post.

Gebyr aflyste afgange (discontinuation fee, jf. Bilag L)

FlexFlight og WorldTicket har opgjort deres modkrav vedrørende denne post til 165.000 euro svarende til 165 aflyste flyafgange på grundlag af pkt. 4.4 i parter-

nes aftale af 5. december 2012. WOW air har anerkendt et modkrav på 4.000 euro vedrørende posten.

Parterne er uenige om forståelsen af pkt. 4.4.

Skatter og afgifter afregnet til WOW air ved en fejl

FlexFlight og WorldTicket har opgjort denne post til 1.399.399 euro.

Der er overordnet uenighed mellem parterne om, hvorvidt FlexFlight var forpligtet til som sket at overføre dette beløb vedrørende skatte- og afgiftsbeløb indbetalt af flykunder til WOW air.

Derudover har WOW air som angivet i WOW airs påstandsdokument yderligere indsigelser vedrørende denne post.

Licensgebyr

FlexFlight og WorldTicket har opgjort denne post til 30.983 euro på grundlag af License Agreement fra oktober 2008 mellem WorldTicket og Iceland Express (senere WOW air).

WOW air har overordnet angivet, at kravet i henhold til denne post skal afgøres ved voldgift, jf. aftalens pkt. 7.04. Desuden har WOW air yderligere indsigelser vedrørende denne post som angivet i påstandsdokumentet.

Provision i opsigelsesperioden

FlexFlight og WorldTicket har opgjort denne post til 367.529 euro under henvisning til opsigelsesvarslet på 3 måneder i pkt. 1.4 i parternes aftale.

WOW air har overordnet angivet, at FlexFlight ikke har lidt et tab, og at aftalen ikke hjemler provision i den omstridte situation. Desuden har WOW air yderligere indsigelser vedrørende denne post som angivet i påstandsdokumentet.

Forklaringer

Snorri Pétur Eggertsson, Peer Winter, Dröfn Björnsdóttir, Livia Sabau og Lasse Meilsøe har afgivet forklaring.

Snorri Pétur Eggertsson har forklaret blandt andet, at han er ingeniør. Han begyndte som project manager hos WOW air i 2013, og i 2015 overtog han ansvaret for revenue management og distribution frem til WOW airs konkurs.

Han havde arbejdet i WorldTicket i perioden 2008-2011. Han husker ikke, om WorldTicket – foruden et koncept hvor der afregnedes på baggrund af status "flown" – også havde et "Commercial Agreement"-koncept, hvor parterne afregnede ud fra antallet af solgte billetter.

WOW air var et nyt lavprisflyselskab, som havde brug for så meget salg som muligt. Det var et svært marked at komme ind på, og de havde et ønske om hurtigt at få adgang til GDS-systemet, hvilket var muligt gennem WorldTickets salgskanaler. Hvis et flyselskab ikke har adgang til GDS-systemet, vil deres primære salg gå gennem deres egen hjemmeside.

Han deltog ikke i forhandlingen af aftale af 5. december 2012 mellem parterne, da han ikke var ansat på daværende tidspunkt.

Han mener, at de dyreste billetter, WOW air solgte, havde en pris på omkring 1.000 euro for en billet. Han husker ikke, om WOW air solgte kuponer med en pris på mere end 700-800 euro, men det kunne formentlig være tilfældet, hvis der var tale om deres højeste klasse og i højsæsonen.

Samarbejdet med FlexFlight udviklede sig gennem årene. Indledningsvis havde WOW air ikke en AOC (Air Operator's Certificate), hvorfor FlexFlight fungerede som "marketing carrier" og "validating carrier" for WOW air. I 2014 fik WOW air en AOC, hvorved aftalen med FlexFlight blev en "interline agreement", hvor WOW air offentliggjorde deres egen "schedule" og egne priser. FlexFlight var herefter alene "validating carrier". FlexFlights rolle som "validating carrier" bestod i, at billetterne blev udstedt af dem, ligesom de forestod opkrævning af betaling og afregning heraf efter flyafgang. Mod slutningen af samarbejdet forestod WOW air stort set al kommunikation med rejsebureauer og passagerer. WOW air tog sig således også af "back-end"-arbejdet, som en "validating carrier" ellers sædvanligvis udfører. Aftalen mellem FlexFlight og WOW air var alene en salgsaftale uanset brug af anden fagterminologi i aftalen. Selvom der i aftalen mellem parterne anvendes udtrykkene "marketing carrier" og "validating carrier" afveg opgavefordelingen fra, hvad man sædvanligvis vil forstå ved udtrykkene. Der var således mange opgaver, som FlexFlight ikke udførte, selvom disse almindeligvis ville påhvile "validating carrier", herunder blandt andet kommunikation med rejsebureauer og fastsættelse af "fare rules". Der var derfor ikke tale om en sædvanlig "interline"-aftale, idet der ikke almindeligvis vil være en ISC til en "validating carrier".

FlexFlights betaling var 3,18 % af kuponernes "net fare". Det var den eneste betaling FlexFlight skulle modtage. Tidligere havde procentandelen været fastlagt til 3 %, men efter aftale blev det hævet til 3,18 %. Han var ikke indledningsvis en del af forhandlingerne om ændring af raten. Ud fra aftalens ordlyd er det hans opfattelse, at alt udover provisionen på 3,18 % skal afregnes af FlexFlight

til WOW air. Han ved ikke, hvorfor det specifikt fremgår af aftalen, at der først skal ske afregning ved status "flown" og "or otherwise post departure non-refundable".

Når et flyselskab aflyser en flyafgang, er passageren berettiget til at få fuld refusion. Refunderingen sker kun, hvis passageren anmoder herom. Såfremt en passager ikke gjorde krav på refusion, skulle indtægten tilgå WOW air. WOW air var "operating carrier" og "marketing carrier", og det var WOW air, som foretog flyvningerne. Det er rimeligt, at den part, som udbyder, markedsfører og sælger produktet, har krav på indtægten heraf, uanset at der i tilfælde af aflysning ikke flyves.

Ved udeblivelse mistede passageren retten til refusion med undtagelse af skatter og afgifter, som passageren fortsat kunne kræve tilbagebetalt. Når en passager udeblev, havde WOW air krav på den samlede betaling, indtil passageren eventuelt krævede refusion af skatter og afgifter. Hvis ikke passageren anmodede om refusion, skulle beløbet tilfalde WOW air. Han ved ikke, hvor det fremgår af kontrakten, men det var, hvad parterne havde aftalt. Han ved ikke, om der er andre flyselskaber, som har aftalt lignende vilkår.

Han vil tro, at ca. 30 % af udeblevne passagerer gør krav på refusion af skatter og afgifter. Hvis flyselskabet aflyser en afgang, er andelen af passagerer, der gør krav på refusion, væsentligt højere.

Aflyses en flyafgang på grund af fx vejret, er flyselskabet fortsat forpligtet til at transportere passageren til den pågældende destination, hvorfor man i sådanne tilfælde typisk vil ombooke passageren.

FlexFlight afregnede løbende for kuponerne. Gennem parternes 7-årige samarbejde gjorde FlexFlight aldrig gældende, at de havde krav på betaling udover den aftalte "ISC-fee". WOW air ville desuden aldrig have indgået en aftale med FlexFlight om, at FlexFlight kunne beholde de indtægter, som ikke blev krævet tilbagebetalt af kunderne.

Det var WOW air, der fastsatte størrelsen af gebyrer, når en kunde ændrede sin billet. Det var ligeledes WOW air, som havde krav på gebyret, mens FlexFlight, som "validating carrier", skulle opkræve gebyret og afregne det med WOW air.

Rejsebureauerne købte flybilletterne af flyselskabet via GDS-systemet. Det var således aldrig passageren selv, som bookede direkte. Det var desuden rejsebureauernes ansvar at betale eventuelle ændringsgebyrer, mens medarbejdere hos WOW air førte kontrol med, om der var ændringsgebyrer, som ikke var blevet betalt og derfor skulle opkræves.

Han er ikke bekendt med samtlige IATA-standarder, men han har kendskab til mange af dem. Han kender ikke til en IATA-standard, som skulle understøtte FlexFlights krav om at beholde indtægterne for skatter og afgifter i tilfælde af udeblevne passagerer, der ikke har gjort krav på refusion. Han er desuden ikke bekendt med en IATA-standard, som understøtter FlexFlights påstand om, at de har krav på det fulde beløb ved aflysninger.

IATA's Revenue Accounting Manual understøtter ikke FlexFlights krav, idet flyselskabernes konkrete aftaler altid kan tilsidesætte IATAs standarder. Dertil kommer, at samarbejdet mellem WOW air og FlexFlight ikke havde karakter af et sædvanligt "validating partnership".

Indledningsvist ville en kupons status fortsat stå åben, hvis ikke de modtog en statusændring (eksempelvis "flown"). Dette kunne være tilfældet, hvis en passager var udeblevet. En åben status medførte, at rejsebureauerne kunne fremsætte krav om refusion, selvom de ikke havde krav herpå. Som systemet var indrettet og for at undgå uberettigede krav om refundering, blev kuponens status derfor ændret til "flown", uanset at passageren var udeblevet. Status "Z" blev derfor indført i parternes samarbejde i 2014 eller 2015 og dækkede over kuponer, hvor passageren ikke var afrejst, men hvor afrejsetidspunktet var passeret. Det dækkede altså både over aflyste fly og udeblevne passagerer. FlexFlight afregnede kuponer med status "Z" løbende.

FlexFlight afregnede til WOW air efter flyafgang. FlexFlight afregnede for en togugers periode, som blev afregnet to uger efter den sidste dag i perioden. Afregningen skete på samme måde gennem parternes samarbejde indtil efteråret 2018, hvor FlexFlight pludselig ikke længere betalte til tiden. Der blev også afregnet for kuponer med status "Z", selvom passageren fortsat kunne kræve skatter og afgifter refunderet. Hvis passageren senere gjorde et sådan refusionskrav gældende, ville FlexFlight blot fratrække beløbet i den næste afregningsperiode. Det var altså ikke sådan, at FlexFlight ville ende med at betale til både WOW air og passageren. Det var WOW air, der vurderede og godkendte en passagers refusionskrav. Han mener, at FlexFlight i starten af samarbejdet også havde adgang til at træffe beslutning herom, men at de nogle gange fejlagtigt refunderede kuponer, hvorfor det blev ændret til, at det alene var WOW air, som havde kompetence til at godkende refusionsanmodningerne. Der var meget manuel monitorering på området. Når en kupon var refunderet, fik den status "R".

WOW air fastsatte "fares" og "fare rules" for de forskellige flyvninger. Disse data blev lagt ind i ATPCO. I WOW airs eget bookingsystem, Radixx-systemet, fremgik oplysninger om "fares", "fare rules" og bookingclass samt oplysninger om omregning af billetpriserne i andre valutaer. Herefter gav Radixx-systemet automatisk besked til WorldTicket om, hvor mange pladser, der var tilgænge-

lige i hver bookingclass. Oplysningerne gik herefter fra WorldTicket til GDS-systemet. Hovedtakstreglerne fremgik af ATPCO, mens der løbende kunne gives besked om, hvilke "fares" der var tilgængelige, gennem Radixx-systemet til WorldTicket til GDS.

Når der blev foretaget en booking i GDS-systemet, gik denne information videre til WorldTicket og endelig til Radixx.

Det er ham, der har udarbejdet et i sagen fremlagt flowchart, og han mener fortsat, at det er retvisende. En booking kan foretages uden en "ticket" og uden betaling. Det er alene en tilkendegivelse om, at man ønsker at flyve. Der vil derefter være en frist for den endelige beslutning og betaling. Fristen kan være på fx en time eller et døgn. Oplysning om en booking ville gå fra GDS-systemet til WorldTickets SMS-system og videre derfra til Radixx-systemet. Hvis der ikke skete betaling, ville der gå en besked videre om aflysningen. I tilfælde af betaling blev "the ticket" udstedt af "validating carrier", FlexFlight. En del af "ticket"-informationen blev herefter sendt til WorldTicket og et "ticketnumber" blev sendt videre til Radixx-systemet. Systemerne talte ikke sammen, og det var derfor kun et "ticketnumber", der blev registreret i Radixx-systemet. Prisen blev således ikke registreret i Radixx-systemet. Der var "fares" i Radixx-systemet, mens de i GDS oprettede en særskilt oversigt over fares, som blev sat lidt lavere for at sikre, at de ikke overestimerede deres indtægter. De fik først de præcise oplysninger efter afgang, og de sørgede derfor for at sætte deres forventede indtægter lidt lavt. De hævede "fares" lidt i ATPCO for at dække nogle af omkostningerne til GDS, da det var dyrere at sælge via GDS end ved onlinesalg.

Han ved ikke hvorfor, der fremgår kuponer i Radixx-systemet, som ikke fremgår af FlexFlights systemer. Hvis der fremgår oplysninger i Radixx-systemet, kommer de fra WorldTicket, og derfor burde oplysningerne fremgå begge steder. Hvis en "ticket" udstedes og kort efter annulleres, er det muligt, at det ikke vil blive registreret i Hot files, men det burde dog fremgå af WorldTickets SMS-system og Radixx-systemet. Det mest præcise til at klarlægge kuponprisen vil være Hot files, hvorfor WOW air under sagen har anmodet om oplysningerne fra Hot files.

De manglende 255 kuponer vedrørende posten "Missing from WT, jf. bilag 5 og 9" i WOW airs kravsopgørelse udgør en lille del af den samlede mængde kuponer omfattet af samarbejdet mellem parterne. Hvis en lignende situation med manglende kuponer var blevet opdaget under samarbejdet, ville WOW air have gjort FlexFlight opmærksom herpå. Han husker ikke, om der har været en sådan situation før.

Der blev almindeligvis afregnet mellem FlexFlight og WOW air på baggrund af rapporter fra RA-systemet, og de har aldrig afregnet på baggrund af data fra

Radixx-systemet. Data i Radixx-systemet blev alene anvendt til at sammenholde og kontrollere RA-dataene. I 2017 havde han en diskussion med en af grundlæggerne af WorldTicket om, at der skulle etableres en procedure til at efterse beregningerne, da de fandt flere afvigelser. Det var dog tidskrævende, og derfor kom de aldrig i gang med det.

Der fremgik ikke oplysninger eller referencer til Hot files i afregningsrapporterne.

Han har aldrig deltaget i en forhandling af krav til WOW air om minimumsforbrug, og WOW air voksede så hurtigt, at de altid har oversteget kravet til minimumsforbrug i den oprindelige aftale. De eneste gange, der er blevet genforhandlet, har været i forbindelse med ændringen af betaling fra 3 % til 3,18 %, og da WOW air begyndte at udstede billetter selv.

En "schedule" er ikke en enkelt flyafgang, men derimod en betegnelse for en given tidsperiode, hvortil flyafgange kan tilføjes. På et år havde de almindeligvis to "schedules". Én for sommerhalvåret og én for vinterhalvåret.

Ved aflysninger grundet konkurs vil de fleste passagerer rette henvendelse til deres forsikringsselskab med henblik på at få dækket tabet. Passagererne vil derfor typisk ikke anmelde krav i boet. Efter konkursen kunne WOW air slet ikke foretage refusioner, og det var derfor alene FlexFlight, som kunne refundere beløb. Han ved ikke, om en passager 6 år efter konkursen fortsat kan gøre krav på refusion. Han tvivler dog på, at en passager vil anmelde et krav så lang tid efter, fordi sagen typisk vil være blevet behandlet gennem passagerens forsikring, eller også har passageren ikke tænkt sig at gøre krav på refusion.

Det giver ikke et retvisende billede, når FlexFlight bruger en referenceperiode fra 2017 til at beregne provisionstab efter konkursen. I 2017 havde WOW air 20 fly, hvorimod antallet af fly i 2018 var reduceret til 10. WOW air havde desuden ca. 30 forskellige destinationer i 2017, mens tallet i 2018 var reduceret til 17-18 destinationer. Der var derfor store forskelle mellem de to år.

Han har ikke en personlig eller økonomisk interesse i udfaldet af sagen.

Peer Winter har forklaret blandt andet, at han har læst økonomi. Han er Chief Distrubution Officer hos FlexFlight og WorldTicket, hvor han desuden har ansvaret for revenue accounting. Han begyndte hos WorldTicket i februar 2020. Han har samlet 31 års erfaring i fly- og rejsebranchen.

Han har ikke et dybdegående kendskab til de konkrete beregninger i sagen, og han kan alene redegøre for perioden, efter at han begyndte i februar 2020, men han har kendskab til forretningsmodellen for perioden både fra før og efter fe-

bruar 2020. Forretningsmodellen var, at WorldTicket og FlexFlight giver små, nye og lavpris flyselskaber mulighed for at sælge deres produkter globalt via GDS-systemet. En sådan adgang vil ellers være omstændig og dyr for mindre flyselskaber.

Han er uenig i WOW airs sammenfattende processkrift, pkt. 11, idet FlexFlight er et flyselskab, der – som andre flyselskaber - skal overholde IATA-standarder i forhold til afregning og regnskab, ligesom de skal følge GDS' "code of conduct". Der er således en række regler, de skal overholde for at kunne sælge via GDS-systemet. FlexFlight er ikke alene "validating carrier", men også "contractual carrier" overfor passageren, hvilket betyder, at passageren skal rette krav mod FlexFlight og ikke det flyselskab, der udfører flyvningen. Hvis ikke FlexFlight havde en AOC eller et IATA-medlemskab og adgang til GDS, ville de ikke kunne udbyde den tjeneste, de udbyder. Hele samarbejdet var baseret herpå, da FlexFlight ellers ikke ville have kunnet udbyde deres service.

Der er i løbet af parternes samarbejde alene sket små ændringer af aftalen. Han var ikke ansat på tidspunktet for indgåelsen af aftalen i 2012, men han kan forholde sig til kontrakten og til branchestandarden, som aftalen bygger på. Det er ikke sædvanligt, at en "operating carrier" skal tillægges indtægterne for skatter og afgifter i forbindelse med udeblevne passagerer. Det er derimod sædvanligt, at sådanne indtægter tilfalder "validating carrier", fordi det er "validating carrier", som er forpligtet overfor passageren.

I forhold til WOW airs sammenfattende processkrift pkt. 17 samt Retten i Roskildes begrundelse i dom af 14. november 2023 i sag mellem Evelop Airlines S.L. og FlexFlight er han ikke enig i, at alt skal afregnes over for WOW air, og at det alene er et spørgsmål om, hvornår en sådan afregning skal foretages. Det følger af parternes aftale, pkt. 3.2, at parterne skal afregne kuponer med status "flown", og det er "validating carrier", der er forpligtet overfor passageren i forhold til et eventuelt krav. WOW air har derfor ikke krav på indtægterne fra aflyste flyafgange.

Det er hans opfattelse, at det alene var FlexFlight, som havde kompetencen til at beslutte, om en passagers krav om refusion var berettiget, ligesom det var FlexFlight, der udbetalte pengene til passageren. "Fare rules" blev fastlagt af WOW air som "operating carrier".

Selvom WOW airs konkurs ligger mange år tilbage, er der fortsat verserende sager, som stammer fra konkursen. Hvis refusionskravet er blevet anmeldt rettidigt, vil passageren fortsat have et gyldigt krav. Passageren har 30 måneder til at anmelde et krav. Kravet skal herefter behandles inden 6 måneder. Grunden til, at der fortsat er åbne sager, er til dels nærværende sag.

Ifølge aftalen mellem parterne har WOW air ikke krav på betaling af skatter og afgifter i forbindelse med udeblevne passagerer, da skatter og afgifter altid kan kræves refunderet. Det følger af IATA's Revenue Accounting Manual og den almindelige branchekutyme, at indtægterne vedrørende skatter og afgifter tilfalder "validating carrier", uanset at perioden for at gøre kravet gældende er overskredet. Der skal altså ikke afregnes til WOW air for udeblevne passagerers skatter og afgifter. Han kan ikke pege på præcist, hvor i IATA's Revenue Accounting Manual, det fremgår. Man kan afvige fra IATA-standarden, men det skal fremgå af kontrakten og være accepteret skriftligt af begge parter.

Det er således en fejl, at beløb vedrørende skatter og afgifter tidligere under parternes samarbejde er blevet afregnet til WOW air. Han ved ikke, hvorfor denne fejl blev gentaget løbende gennem samarbejdet, da det var før hans ansættelse. WorldTicket var på daværende tidspunkt et lille selskab, og han tror, at de ansatte ikke havde et tilstrækkeligt kendskab til branchestandarden.

FlexFlight og WorldTicket har indgået en enkelt aftale, hvor der skal afregnes på baggrund af antallet af solgte billetter, men der er tale om en undtagelse til den almindelige praksis. En sådan undtagelse skal fremgå af kontrakten. Hvis der afregnes på baggrund af solgte billetter, afregnes det fulde beløb inklusive skatter og afgifter. Eventuelle krav om refundering fra passagerer modregnes herefter ved næste afregning. Kontrakten med WOW air var ikke indgået på disse vilkår.

Der skal ikke ske afregning af ændringsgebyrer til WOW air. Det fremgår ikke af kontrakten, og der er ikke nogen IATA-standarder, der foreskriver en sådan afregning, hvis ikke det fremgår af parternes aftale. Det er branchestandarden at man ikke afregner ændringsgebyrer grundet gebyrernes kompleksitet. IATA's Revenue Accounting Manual, pkt. 1.9.1, fastlægger, at ændringsgebyrerne skal tilfalde FlexFlight.

FlexFlight afregnede til WOW air hver anden uge. Ved afregningen var der fuld transparens, og der indgik således oplysninger om betalingen, herunder om i hvilken valuta betalingen var sket, og hvor salget var foretaget. Der indgik ikke Hot files i forbindelse med afregningen. Dette skyldes, at der i Hot files ikke bare indgår oplysninger om WOW air, men også om FlexFlights øvrige kunder. Sådanne oplysninger kan ikke udleveres, da det er i strid med de databeskyttelsesretlige regler. En gennemgang og sortering af Hot files vil være en meget omfattende opgave. WOW air har - så vidt han ved - aldrig tidligere anmodet om FlexFlights Hot files.

Dataene fra FlexFlights RA-system kan lægges til grund. RA-dataene er retvisende og stammer fra de rette core-data og Hot files. I GDS er der core-data om valuta, hvor salget er foretaget og skatter og afgifter, som stammer fra ATPCO.

FlexFlight anvender alle de finansielle core-data, som udgives af ATPCO, samt de valutakurser, som udgives af IATA.

Man kan ikke anvende data fra WOW airs Radixx-system, fordi Radixx-systemet ikke indeholder oplysninger om "financial core-data" fra GDS. Radixx-systemet har egne core-data og valutakurser. Der er derfor tale om to forskellige sæt core-data. FlexFlight sælger i GDS-systemet som "validating carrier" og tager udgangspunkt i nogle helt andre core-data end Radixx-systemet, hvorfor grundlaget for beregningerne ikke er ens.

For så vidt angår WOW airs krav vedrørende "Missing from WT, jf. bilag 5 og 9" ved han ikke, hvorfor der mangler oplysninger om 255 kuponer i RA-systemet. Tabet for 255 kuponer vil afhænge af de konkrete kuponers værdi, men det vil udgøre et lille beløb, hvis man tager antallet af kuponer og det øvrige samarbejde mellem parterne i betragtning.

Han kan ikke med sikkerhed sige, at alle af de i sagen omhandlede kuponer er fundet i RA-systemet. Han kender alene til de generelle processer og ikke det konkrete tilfælde, men han ville forvente, at dataudtræk fra RA-systemet viser et komplet udtræk

Almindeligvis vil der ikke mangle data i RA-systemet pga. det unikke billetnummer, som vil kunne fremfindes og være sporbart. Det er ikke korrekt, når WOW air påstår, at FlexFlight ikke har fremlagt fyldestgørende data fra RA-systemet. Hvis der er data, som mangler, må der være tale om en teknisk fejl.

Det var ham, der opdagede, at FlexFlight fejlagtigt havde afregnet skatter og afgifter. Han opdagede det i 2023 som følge af sin gennemgang i forbindelse med nærværende sag.

For så vidt angår FlexFlight og WorldTickets modkrav vedrørende licensgebyr skal beregningen ske på baggrund af omfanget ganget med en unitprice. I nærværende sag er der en unitprice på 1,95 euro.

FlexFlight har i nærværende sag brugt en exchange-rate fra 2022 i stedet for de exchange-rates, som var gældende på købstidspunktet for billetterne. Han tror, at det skyldes det store antal af billetter, da det vil være krævende og kompliceret at finde den enkelte exchange-rate for hvert enkelt tidspunkt.

Opsigelsen af parternes aftale grundet konkursen har medført tab for WorldTicket i form af manglende betalinger af licensgebyrer og for FlexFlight, idet der ikke er sket betaling for de aflyste flyafgange. Ved opsigelse af aftalen mellem parterne vil der almindeligvis være en opsigelsesperiode. En sådan opsigelsesperiode var der dog ikke grundet konkursen.

Ordet "schedule" skal i aftalen mellem parterne forstås som én aflyst flyvning. Ved en aflysning skal FlexFlight underrette passagerer og rejsebureauer, hvilket sker ved hver enkelt aflysning. Konkursen medførte 165 aflyste flyvninger.

Dröfn Björnsdóttir har forklaret blandt andet, at hun har arbejdet i rejsebranchen igennem størstedelen af sin karriere. Hun har deltaget i en række kurser vedrørende "fares", "fare calculations" og "fare rules". Hun har desuden deltaget i et IATA-kursus. Hun var ansat i WOW air siden selskabets opstart og helt frem til konkursen. Hun er i dag pensioneret.

Hendes arbejdsopgaver hos WOW air omfattede arbejde relateret til SMS-systemet og til WorldTicket og FlexFlight. Det var hovedsageligt hende, der udførte disse opgaver, og som havde kontakten med parterne. Hun var fra begyndelsen involveret i samarbejdet mellem WOW air og WorldTicket. Det var hende, der forestod arbejdet med afregningsrapporterne. Hun har aldrig arbejdet med de af FlexFlight og WorldTicket indkaldte vidner i sagen Livia Sabau, Lasse Meilsøe og Peer Winter.

FlexFlight fik indledningsvis betaling i form af et fast beløb, hvorefter det senere med få undtagelser blev ændret til en procentandel. Det var den eneste betaling FlexFlight havde krav på.

Hvis en passager udeblev og ikke gjorde krav på refundering af skatter og afgifter, tilfaldt beløbet WOW air.

Ved en aflyst flyafgang, og hvis der ikke blev gjort krav på refusion, skulle beløbet vedrørende skatter og afgifter på samme måde tilfalde WOW air.

FlexFlight afregnede de fulde beløb, hvis passageren ikke havde gjort krav på refusion. Før nærværende sag har FlexFlight aldrig gjort gældende, at de havde krav på yderligere betaling end det aftalte faste beløb eller procentandel.

Status "Z" vedrørende en kupon betød i parternes samarbejde, at kuponen var lukket. Der var dog mulighed for genåbning, hvis WOW air godkendte en refundering eller en genudstedelse af billetten. Status "Z" blev indført for at skelne mellem "flown" og en åben billet, som de havde lukket.

Efter en flyafgang ændrede systemet status til "flown", hvis en passager havde boardet. Nogle gange ville et par eller mange af kuponerne imidlertid fortsat have en åben status, hvilket kunne skyldes en systemfejl eller passagerens udeblivelse. Som systemet var indrettet, kunne de ikke se årsagen til den åbne status. Indledningsvis havde hun kun mulighed for at ændre status til "flown", hvilket hun gjorde manuelt. Hvis status var åben, kunne rejsebureauet få belø-

bet refunderet eller ændret til en ny flyafgang, hvilket de ikke havde ret til, hvis der var tale om udeblevne passagerer.

I forbindelse med udviklingen af SMS-systemet bidrog hun med input til WorldTicket i forhold til, hvad der var behov for af funktioner i systemet. Hun foreslog derfor, at man indførte en status "Z", fordi det kunne hjælpe med at identificere udeblevne passagerer og aflyste flyafgange.

FlexFlight har løbende afregnet kuponer med status "Z". De blev afregnet på samme tidspunkt som kuponer med status "flown".

Hun har set aftalen mellem parterne, mens hun arbejdede hos WOW air, og hun kendte til aftalens vilkår. Hun har ikke læst aftalen i årevis, og hun kan derfor ikke huske den præcis, men mens hun arbejdede i WOW air, kendte hun til den. Hun behøvede ikke læse kontrakten hver gang, der skulle afregnes, fordi parterne var enige.

Hun mener, at WOW air - ud fra aftalens ordlyd - er berettiget til indtægterne fra aflyste fly samt skatter og afgifter fra udeblevne passagerer. Det var praksis, og hun mener, at det er i overensstemmelse med kontraktens ordlyd. Kuponerne var lukkede i systemet, selvom der ikke havde været en flyafgang. Det var sådan begge parter forstod kontrakten, ligesom der også blev afregnet ud fra en sådan forståelse.

Alle WOW airs kuponer udstedt gennem GDS-systemet blev solgt af rejsebureauer. De blev hverken solgt direkte af WOW air eller FlexFlight. Hvis en passager ønskede at gøre krav på refusion, skulle passageren rette henvendelse til rejsebureauet. Herefter skulle rejsebureauet gennem BSP sende en anmodning til WorldTicket, som herefter ville sende anmodningen til hende. Hun tjekkede derefter, om der skulle ske refusion, og gav besked til WorldTicket, som formidlede det videre til rejsebureauet.

Det var således WOW air, der havde kompetence til at træffe beslutning om, hvorvidt der skulle ske refundering. Det var hende, der tog beslutningen. Det var få, der anmodede om refusion. Hun tror, at det var fordi, at de fleste salg skete gennem online rejsebureauer, som alene ydede begrænset service, hvilket gjorde det svært for passagererne at rette henvendelse til rejsebureauet. Samtidig har de fleste en forsikring, der dækker sådanne tab. Det var simpelthen for besværligt at rette kravet gennem rejsebureauerne.

En refundering blev i sidste ende betalt af WOW air, fordi FlexFlight modregnede beløbet ved næste afregningsperiode. Hun ved ikke, hvem der ville være part i en evt. tvist eller lignende vedrørende et refusionskrav, men hun tror umiddelbart, at det ville være WOW air.

Hun har kendskab til IATA-standarder relateret til "fares" og "fare rules". Hun kender ikke til nogen IATA-standard, der understøtter FlexFlights krav om at være berettiget til skatter og afgifter i tilfælde af udeblevne passagerer. Hun kender heller ikke til en IATA-standard, der skulle støtte deres påstand om at være berettiget til hele kuponværdien i tilfælde af aflyste flyafgange.

Det var hende, der udarbejdede reglerne vedrørende ændringsgebyrer, som indgik direkte i GDS-systemet via ATPCO. Sammen med Revenue Manageren fastsatte hun taksterne for ændringsgebyrerne samt "fares" og "fare rules". Opkrævningen af ændringsgebyrerne skete automatisk via GDS-systemet, når rejsebureauet foretog ændringerne. Det var således rejsebureauet, der skulle opkræve ændringsgebyret. FlexFlight var ikke involveret i opkrævningen af ændringsgebyrerne. Hun tjekkede om ændringsgebyrerne blev indbetalt, og hvis dette ikke var tilfældet, kontaktede hun WorldTicket, der herefter rettede henvendelse gennem BSP til rejsebureauet.

Ændringsgebyrerne tilfaldt WOW air. Gennem samarbejdet afregnede Flex-Flight altid ændringsgebyrerne.

IATA's Revenue Accounting Manual, pkt. 1.9.1, er ikke relevant i forhold til spørgsmålene i sagen, idet ændringsgebyret ikke er en EMD.

Ordet "schedule" i parternes aftale skal forstås som en fil, der indeholder en samlet plan for et flyselskab. Det er nemt at rydde en plan i GDS. Hun tilføjede og aflyste fly i planen selv, og det var meget nemt at gøre.

Før konkursen har der ikke været tale om omfattende aflysninger, men der kunne løbende ske ændringer fx ved ophør af en rejsedestination. Dette ville almindeligvis gøres ved, at destinationen ikke ville fremgå af den næste plan. Der ville i et sådant tilfælde ikke ske salg og aflysning af billetter.

Livia Sabau har forklaret, at hun har 20 års erfaring inden for flybranchen. Hun er Head of Costumer Operations hos WorldTicket, hvor hun begyndte i januar 2021. Hun har ikke været involveret i den daglige drift vedrørende samarbejdet med WOW air. Hun blev i 2023 anmodet om at bistå kollegaer i "finance department" og "revenue accounting" i forbindelse med nærværende sag. Hun har derfor studeret aftalen fra november 2012, og hun har gennemgået de relevante data, hvorfor hun har en forståelse for, hvordan det har kørt mellem parterne. Hun har ikke i den forbindelse talt med kollegaer, som - på tidspunktet for samarbejdet - arbejdede med den daglige drift vedrørende afregningerne.

Hun forstår kontrakten således, at FlexFlight skulle afregne "net fares" og skatter og afgifter for alle kuponer med status "flown" samt "net fares" for kupo-

ner, der var "post departure non-refundable". Hvis en flyafgang blev aflyst, skulle der ikke afregnes med WOW air, fordi "validating carrier", FlexFlight, i givet fald skulle refundere betalingen til rejsebureauet, som refunderede til passageren. Det var ikke altid, der blev anmodet om en refusion. I sådanne tilfælde skulle indtægten tilfalde FlexFlight. FlexFlight havde som "validating carrier" ansvaret for billetterne, ligesom FlexFlight havde forpligtelsen overfor rejsebureauet og passageren. Det var derudover FlexFlight, der skulle refundere beløbet til rejsebureauet eller passageren, hvis der blev anmodet herom.

Hun baserer ovenstående på branchestandarder og ordlyden af parternes aftale. I et "interline"-scenarie er "validating carrier" forpligtet til at afregne alle kuponer med status "flown".

En udebleven passager er en passager, som har købt og betalt for en billet, men som aldrig bruger den. Passageren har således aldrig boardet flyet. I sådanne tilfælde skal der ikke betales skatter og afgifter, og passageren vil derfor kunne kræve betalingen for skatter og afgifter refunderet. Hvis passageren ikke kræver refundering af skatter og afgifter, skal indtægterne heraf tilfalde "validating carrier", som i dette tilfælde var FlexFlight. Hun er bekendt med branchestandarderne, som understøtter, at FlexFlight kan beholde indtægterne, når der ikke blev anmodet om refusion. Hun har aldrig set eksempler på andet i branchen, og hun mener også, at kontrakten må forstås på denne måde.

Refusion kunne ske på to forskellige måder. Enten ved at rejsebureauet gennem GDS-systemet anmodede om refundering. En sådan anmodning skulle ikke godkendes. Derudover kunne der udfyldes en ansøgning om refusion via BSP. Her skulle billetnummer og det ønskede beløb indtastes. Hun var ikke ansat på det tidspunkt, så hun ved ikke, hvordan refusionsprocessen rent praktisk foregik, om end hun er sikker på, at en refundering kan blive behandlet direkte i GDS-systemet af et rejsebureau, uden at det skal godkendes.

Der verserer fortsat sager relateret til flyafgange efter WOW airs konkurs, herunder en sag med en tysk aggregator, hvor anmodningen om refusion var indgivet rettidigt, hvilket medførte, at FlexFlight for 2 måneder siden betalte ca. 40.000 euro. I sådanne tilfælde er FlexFlight som "validating carrier" forpligtet til at udbetale refusionen, da de ellers kan blive sagsøgt. Det følger af IATA, at refusion altid skal udbetales af den, som oprindeligt har modtaget betalingen, hvilket i nærværende sag er FlexFlight, fordi rejsebureauet har betalt FlexFlight via GDS-systemet.

Man kan ikke anvende data fra WOW airs Radixx-system - som er en form for bookingsystem - til at fastlægge beløb, der skal afregnes mellem parterne. Radixx-systemet indeholder fx ikke oplysninger om de rette skattetakster. Skatte-

takster tilføres derimod automatisk fra ATPCO til GDS-systemet i overensstemmelse med destinationens skattefastsættelser.

Forskellene mellem FlexFlights RA-data og Radixx-data i skemaet i WOW airs sammenfattende processkrift, pkt. 76, skyldes blandt andet forskelle i valutakurser, skattefastsættelser mv. Hun har ikke de konkrete Hot files, men hvis hun havde dem, ville hun kunne demonstrere det. Det vil være et meget omfattende arbejde at finde alle de specifikke Hot files for hver enkelt "ticket" frem, fordi det kræver en sortering blandt alle deres øvrige kunders data. De har mellem 80-100 andre kunder. Hun har forhørt sig hos en kollega, som var ansat på tidspunktet for samarbejdet mellem WOW air og FlexFlight, og WOW air har aldrig i løbet af samarbejdet anmodet FlexFlight om at fremsende Hot files.

Radixx-tallet i skemaet i pkt. 76 på 1.380.186 euro er ikke retvisende. Det er RA-tallene, der er korrekte. Differencen mellem RA-tallene på ca. 10.000 euro skyldes formentlig, at der har været anvendt en anden valutakurs på tidspunktet for afregningerne. En sådan forskel medfører ikke, at RA-tallene ikke kan lægges til grund. Det samme er gældende i forhold til tallene i skemaet i WOW airs sammenfattende processkrift, pkt. 86.

Hun har ikke ændret i dataene i forbindelse med sagen, og hun kender ikke til, at nogen anden har gjort det.

Hun er bekendt med, at WOW air mener, at der mangler en række kuponer i RA-systemet. Antallet var oprindeligt 927 kuponer, som senere blev reduceret til 879 kuponer. Medarbejdere hos FlexFlight eftersøgte de 927 manglende kuponer og fandt i den forbindelse nogle af de indledningsvist manglende kuponer. Medarbejderne oplyste hende om, at dataene grundet deres alder var blevet arkiveret. Herefter blev dataene reaktiveret, hvilket kan føre til, at kuponer i RA-systemet mistes, herunder blandt andet hvis kuponerne ikke er blevet omfattet af reaktiveringen. De har kunnet finde mange af de manglende kuponer, men de har fortsat ikke kunnet finde oplysninger om 255 kuponer, og de har ikke kunnet identificere en årsag hertil. Det kan muligvis skyldes systemopdateringer, som er udrullet i perioden, hvor dataene har været arkiverede. Dataene kan derfor have et ældre format, der ikke kan integreres ved en nyere systemopdatering. Det er ikke usædvanligt, at kuponer fortabes ved skift fra et RA-system til et andet.

Afregningsrapporterne opfylder kriterierne i parternes aftale. Der er ikke nogen forhold i rapporterne, der kan føre til, at WOW air skal have adgang til Hot files. Adgang til Hot files koster mange tusinde euro. Dertil kommer, at man ikke kan sende Hot files til et flyselskab, hvis ikke de har et RA-system til brug for aflæsning af disse. Der skal være en konkret gensidig aftale om adgangen, før et flyselskab kan få adgang til Hot files.

Når FlexFlight modtager Hot files, bliver oplysninger uploadet til RA-systemet og i den forbindelse inddelt efter flyselskab. De modtager dagligt Hot files fra forskellige markeder. Nogle sender dem dagligt, mens andre sender dem hver 2., 3., 4. dag eller lignende. De kan ikke udtrække data vedrørende WOW air fra deres Hot files grundet konkursen, idet der ikke er et aktivt selskab at knytte dataene til. De ville derfor skulle foretage udtrækket manuelt. Hun er ikke udvikler og ved derfor ikke, om man kan omgå det ved brug af f.eks. en dummy.

Det er rigtigt, at 169 af de af WOW air anførte 879 manglende kuponer vedrørende posten "Missing from WT, jf. bilag 5 og 9" i WOW airs kravsopgørelse er blevet afregnet. De kunne ikke finde billetnumrene i afregningsrapporterne, fordi billetterne var blevet ændret. Når man ændrer en billet, får den et nyt nummer. Dog forbliver nummeret det samme i GDS-systemets PNR. Ved en søgning på de tidligere numre var det således muligt at lokalisere kuponerne og se beløbet, der var afregnet for så vidt angik 169 kuponer.

WOW air har anført, at der vedrørende posten "Uberettigede refusioner, Coupons paid, jf. bilag 22 og 23" er 220 oprindeligt betalte kuponer. 61 af dem er imidlertid allerede afregnet. For så vidt angår de resterende 159 kuponer har det ikke været muligt for medarbejderne i FlexFlight at finde den relevante afregningsrapport, hvorfor de ikke kan tjekke dataene. Det kan imidlertid ikke føre til, at de skal afregne efter Radixx-systemets data, hvorfor de har anvendt RA-systemets data og konkluderet, at der skal afregnes 21.449,26 euro til WOW air. Hun mener ikke, at de fradrag, som FlexFlight har foretaget ved afregningen overfor WOW air, har været uberettigede. Hun har ikke personligt undersøgt baggrunden for fradragene, da det var en gruppe medarbejdere, der forestod undersøgelsen.

Hun ved ikke, om FlexFlight ville kunne finde flere af de fortsat manglende kuponer i deres systemer, hvis de foretog yderligere undersøgelser. Det er ikke hende personligt, der foretager undersøgelserne.

Status "Z" er en IATA kuponstatus. Det er en lukkestatus, som i nærværende samarbejde blev anvendt ved udeblevne passagerer og aflyste flyafgange. Hun ved ikke, hvorfor der blev afregnet af FlexFlight til WOW air for kuponer med status "Z", men hun tror, at det var fordi medarbejderne ikke kendte til de relevante regler.

Det er ikke et krav i et "interline"-samarbejde, at begge parter foretager flyvninger. FlexFlight forestod ikke selv flyvninger i forbindelse med samarbejdet, hvilket er helt sædvanligt.

Lasse Meilsøe har forklaret blandt andet, at han grundlagde WorldTicket i 2001. På et tidspunkt købte WorldTicket FlexFlight med henblik på at udvikle den ydelse, der er del af nærværende sagen. Han sad i bestyrelsen i FlexFlight og i WorldTicket i mange år. Han var ligeledes direktør i WorldTicket. Han har siden solgt sine aktier i både WorldTicket og FlexFlight og er udtrådt af bestyrelse og ledelse.

WorldTicket er et softwareselskab, der har udviklet en platform, som giver flyselskaber mulighed for at sælge billetter.

FlexFlight er et flyselskab, der både opererer som et flyselskab og indgår i billetsamarbejder med typisk WorldTickets kunder.

For at få udstedt et AOC er der en række krav, herunder at selskabet har fly. FlexFlight skal opfylde disse kriterier på samme måde, som andre flyselskaber skal. For at FlexFlight kan fungere som et flyselskab i IATA-sammenhænge og have retten til at udstede flybilletter, er der ligeledes en række kriterier, som skal opfyldes, herunder at selskabet har egne fly og udfører ruteflyvninger. FlexFlight opfylder disse krav og er derfor et flyselskab på lige fod med andre flyselskaber, uanset at de ikke i det konkrete samarbejde har ageret "operating carrier".

Han har et stort kendskab til WOW air, og det er ham, der har udfærdiget aftalen med WOW air og underskrevet den på vegne af FlexFlight og WorldTicket. Han har desuden løbende været orienteret om den daglige kommunikation mellem parterne.

Han mener, at WOW air overtog boet efter Iceland Express, og at WorldTicket og FlexFlight blev anmodet om, at alle data og systemer for Iceland Express skulle overgå til WOW air.

FlexFlight var dengang allerede etableret ift. IATA og GDS-systemet, og et nyt flyselskab som WOW air havde derfor gennem samarbejdet mulighed for gradvist at udvikle sig og derved overgå til også at være "marketing carrier".

Afsnit 3.2 i parternes aftale af 5. december 2012 omhandler kommercielle forhold i forbindelse med frigivelse af midler ved salg af flybilletter. Den regulerer på hvilket tidspunkt og ved hvilken status, en kupon skal afregnes. Bestemmelsen blev forhandlet i forbindelse med indgåelsen af kontrakten. Den afviger fra deres sædvanlige vilkår, idet der også skulle afregnes for kuponer med status af "post departure non-refundable", mens der almindeligvis alene blev afregnet ved status "flown". Der afregnes sædvanligvis slet ikke i tilfælde af udeblivelse. Der er altså tale om bedre vilkår for WOW air end deres øvrige kunder sædvanligvis har, idet WOW air - i tilfælde af udeblevne passagerer - bliver betalt for

den ikke-refunderbare del af beløbet. Den refunderbare del - altså skattebeløbet - skal derimod ikke afregnes til WOW air.

Han har aldrig indgået aftaler, hvor der afregnes for antallet af solgte kuponer, selvom han er bekendt med, at nogle indgår samarbejde på sådanne vilkår.

FlexFlight blev indledningsvis tillagt en fast betaling, som senere blev ændret til en procentandel på 3,18 %, idet samarbejdet mellem parterne udviklede sig.

Indtægten på 3,18 % skulle ikke være FlexFlights eneste indtægt fra samarbejdet med WOW air, da FlexFlight også skulle have en indtægt fra udeblivelserne i form af skatter og afgifter, der ikke blev krævet refunderet. Det er rigtigt, at en sådan betaling ikke fremgår af aftalen mellem parterne. Det er dog helt sædvanligt, at der er en antagelse om, at et vist antal passagerer udebliver. I tilfælde af, at der ikke foreligger en aftale vedrørende indtægterne fra udeblivelse, vil indtægten tilfalde den part, der har solgt billetten, hvilket i nærværende sag er FlexFlight. Det er en væsentlig indtægtskilde for FlexFlight, og det er indgået i aftalegrundlaget, herunder ved fastsættelsen af de 3,18 %.

Afregning ved aflysninger fremgår ikke af kontrakten. Det er almindeligvis sådan, at en "operating carrier" udfører en opgave og får betaling herfor, når opgaven er udført. Eventuelle indtægter ved aflysninger, som ikke kræves refunderet, skal tilfalde FlexFlight. Sådanne indtægter var ligeledes en del af det kommercielle grundlag for FlexFlight, herunder ved fastsættelsen af de 3,18 %.

Hvis der foretages ændringer, opkræver rejsebureauerne et gebyr fra passageren. FlexFlight modtager betaling fra rejsebureauerne for arbejde relateret til ændringerne. Ændringsgebyrer skal ikke afregnes til WOW air, og et sådan vilkår fremgår således heller ikke af kontrakten.

Ændringsgebyrerne blev fastlagt mellem parterne, idet FlexFlight anvendte standardformularer hertil. WOW air kunne anmode om, at gebyret blev hævet eller sænket, men det var FlexFlight, der foretog indberetningen til ATPCO. Hvis et andet vidne har forklaret, at det var WOW air, der fastsatte gebyrerne og foretog indberetningen, kan han ikke udelukke, at det kan have været tilfældet i det konkrete samarbejde. Uanset at WOW air ikke havde krav på ændringsgebyret, kunne de have en interesse i at fastsætte det ud fra fx billetprisen.

Det var en fejl, at der løbende blev afregnet skatter og afgifter til WOW air. Han var direktør i selskabet og er derfor bekendt med fejlen, som skyldtes medarbejdere, der fejlagtigt afregnede disse beløb. Det ville ikke være nemt for ledelsen at opdage, at der blev foretaget fejlagtige afregninger, uanset at disse samlet beløb sig til ca. 1,4 mio. euro. Det kunne derfor godt lade sig gøre, at det først blev

opdaget i forbindelse med nærværende sag og den heraf følgende nærmere gennemgang.

Der fremgår ikke noget om betaling ved udeblivelser eller aflysninger af aftalen. Det fremgår derimod af aftalen, hvornår der skal frigives midler. Han anser det ikke som en betaling, når midler ikke frigives.

Hvis en kupon har status "flown" afregnes det fulde beløb med WOW air, mens der ved udeblivelser alene afregnes for den ikke-refunderbare del.

Uanset formuleringen i den sidste del af afsnit 3.2 i parternes aftale er der ikke præcedens for at udbetale skatter og afgifter efter udløbet af den periode, hvori der kan kræves refundering.

Afsnit 3.3 i aftalen blev indsat ud fra et ønske om at skabe tillid. FlexFlight lovede således at være transparente i forhold til, hvilke data de anvendte til brug for afregningerne. Ved afregningerne blev der udleveret en rapport, som viste, hvad der skulle betales, og hvilke fradrag der skulle foretages. Der indgik data fra blandt andet Hot files i afregningsrapporten, men ikke en egentlig kopi af Hot files. WOW air har ikke anmodet FlexFlight om at udlevere en kopi af Hot files i løbet af parternes samarbejde, og FlexFlight ville ikke have udleveret en sådan kopi, da der indgår data fra alle FlexFlights kunder i Hot files. Det kan ikke lade sig gøre at udlevere Hot files uden samtidig at afsløre andre kunders data. FlexFlight har ikke en procedure for at trække oplysninger om et konkret flyselskab ud af Hot files.

Uanset at der kan være fejl i RA-systemet, vil man kunne lægge RA-dataene til grund. Data fra Hot files importeres direkte ind i afregningsrapporten.

WOW airs Radixx-system er omvendt et salgssystem, og data herfra kan derfor ikke danne grundlag for afregning mellem parterne. RA-systemet er derimod udviklet som et regnskabssystem.

Han er ikke bekendt med, at nogen skulle have ændret eller slettet data i RA-systemet.

Han var involveret i forhandlingerne om aftalens afsnit 4.4. Ordet "schedule" skal forstås som én flyafgang. Der skal altså betales 1.000 euro pr. aflyste afgang. Arbejdsmængden stemmer overens med betalingen, da der er en del arbejde forbundet med en aflysning af en flyafgang, idet der er arbejde forbundet med hver enkelt passager ift. ombooking, refusion mv. Han ved ikke, om der under parternes samarbejde er sket betaling af denne "discontinuation fee" på 1.000 euro ved aflysning af flyafgange.

De har ikke før konkursen oplevet massive aflysninger på et niveau som ved aflysningerne som følge af konkursen.

Han kender ikke til tilfælde, hvor de har afregnet for enkeltstående aflyste flyafgange, men han kan ikke afvise det med sikkerhed.

WOW airs konkurs har haft store konsekvenser for FlexFlight, fordi det opfattes som om, det er FlexFlight, der er gået konkurs. Det bliver blandt rejsebureauer opfattet som om, FlexFlight har solgt billetten, og at det er FlexFlights skyld, at rejsebureauet nu ikke kan få refunderet betalingen.

FlexFlight driver forretningen konservativt og passer på både passagerer samt deres ry og rygte, hvilket har gjort, at de har klaret sig igennem både op- og nedture.

Der er mange, der som følge af WOW airs konkurs retter krav mod FlexFlight. Hvis FlexFlight både skulle afregne med WOW air og refundere passageren, ville de ende med at betale dobbelt. Han er ikke bekendt med, hvor mange passagerer der som følge af konkursen har rettet krav mod FlexFlight for refusion.

Parternes synspunkter

WOW air har i det væsentlige procederet i overensstemmelse med sit sammenfattende processkrift af 6. oktober 2025 dog med de ændringer, som følger af den i sagsfremstillingen gennemgåede afstemning af tvistepunkter mellem parterne under hovedforhandlingen:

> "…
>
> **1 Indledende bemærkninger**
> Indledningsvist bemærkes, at allerede definerede termer i de tidligere processkrifter anvendes i det følgende med tilsvarende betydning. Derudover anvendes betegnelsen "[Exx]" til angivelse af sidetallet i ekstrakten, hvor det relevante bilagsmateriale kan findes.
>
> Denne sag vedrører WOW Airs krav på betaling som følge af FlexFlights væsentlige misligholdelse af Aftalen, herunder Hovedaftalen af november 2012 indgået mellem parterne den 5. december 2012 [bilag 1; E195], Ændringsaftale 1 af december 2013 [bilag 2; E205] og Ændringsaftale 2 af april 2017 [bilag 3; E213]. Sagen handler desuden om, hvorvidt FlexFlight har et modkrav mod WOW Air, der kan modregnes i WOW Airs betalingspåstand.
>
> WOW Air var et lavprisflyselskab etableret i Island i 2011 med afgange til og fra Keflavíks internationale lufthavn. WOW Air blev taget under kon-

kursbehandling den 28. marts 2019, og det er herefter konkursboet, som forfølger betalingskravet mod FlexFlight.

FlexFlight er et dansk luftfartsselskab, som via sin opnåede tilladelse til at drive erhvervsmæssig luftfart (det såkaldte Air Operator's Certificate (AOC)) samt den ved licens tildelte regnskabsidentifikationskode "365", gennem den internationale brancheorganisation, International Air Transport Association (IATA), har adgang til globale distributionssystemer (på engelsk Global Distribution Systems (GDS)), som muliggør transaktioner mellem udbydere af tjenesteydelser i rejsebranchen. FlexFlight tilbyder såkaldt GDS Sub-Hosting samt øvrige services til egentlige flyselskaber såsom WOW Air, som enten ikke opfylder kravene til at sælge flybilletter via GDS eller ønsker at outsource dele af administrationen af salg af flybilletter via GDS. FlexFlight foretog ikke selv flyrejser af relevans for sagen. I stedet har FlexFlight i relation til sagen alene fungeret som et adgangsgivende bindeled mellem WOW Air og GDS, herunder til de fordele og salgsmuligheder, som GDS-adgang medfører.

Indtil den 28. februar 2020 var FlexFlight 100 % ejet af WorldTicket. WorldTicket er en dansk ITvirksomhed, som udvikler og sælger internetbaserede løsninger til luftfartsbranchen. Navnlig har WorldTicket udviklet softwaresystemet Sell-More-Seats (SMS-Systemet) til brug for administration af billetsalg til flyrejser opereret af flyselskaber såsom WOW Air. I dag ejer WorldTicket op til 49,99% af kapitalandelene i FlexFlight. I relation til sagen har WorldTicket fungeret som leverandør af IT- og betalingsløsninger til WOW Air.

2 Aftalen mellem parterne

Den 5. december 2012 indgik parterne Hovedaftalen [bilag 1; E195], som indebar:

i. at FlexFlight (som såkaldt Marketing carrier) på vegne af WOW Air skulle muliggøre markedsføring og salg af flybilletter til WOW Airs kommercielle flyvninger, og
ii. at FlexFlight (som såkaldt Validating carrier) på vegne af WOW Air skulle autorisere IATA-certificerede rejsebureauer til at udstede solgte flybilletter til passagerer samt indeholde betaling herfor fra passagerer.

Parternes aftale indebar således, at FlexFlight i det hele muliggjorde markedsføring og salg af flybilletter via GDS til passagerer på vegne af WOW Air. Hver enkelt flyafgang på en samlet flybillet betegnes i den forbindelse som en "kupon" ("coupon" på engelsk), således at en flybillet kan bestå af op til fire kuponer, afhængig af om der indgår en eller flere flyvninger på samme flybillet. Markedsføring og salg skete altid via tredjeparts-rejsebureauer og i den forbindelse modtog FlexFlight (via rejsebureauerne) betaling fra passagererne *på vegne af* WOW Air, som FlexFlight efterfølgende skulle afregne til WOW Air med fradrag af provision (provisionen betegnes som Interline Service Charge (ISC) i Aftalen).

Senere vedtog parterne Ændringsaftale 1 [bilag 2; E205], hvorefter WOW Air i en række situationer selv overtog rollen som Marketing carrier. FlexFlight skulle dog i alle tilfælde fortsat agere Validating carrier og dermed fortsat indeholde indtægter fra passagerer i forbindelse med salg af flybilletter på vegne af WOW Air. Tilsvarende skulle FlexFlight stadig afregne indtægterne til WOW Air mod provision, og proceduren herfor forblev den samme som under Hovedaftalen, jf. Ændringsaftale 1 punkt 2.3 [E209].

Ændringsaftale 2 [bilag 3; E213] gik senere ud på, at WOW Air også overtog rollen som Validating carrier i visse situationer. Ingen af de rejste krav i nærværende sag hidrører fra denne ændringsaftale, og den er derfor blot nævnt for fuldstændighedens skyld.

11. Parternes måde at indrette sig på var særegen og adskiller sig markant fra et typisk samarbejde mellem flyselskaber. På intet tidspunkt agerede FlexFlight reelt flyselskab, og parterne hverken markedsførte eller opererede flyvninger for hinanden, som IATA-medlemmer almindeligvis gør. Formå- let for WOW Air var reelt blot at få adgang til GDS som salgskanal. For FlexFlight betød ordningen øget omsætning i form af navnlig provisionsbetalinger samt stigning i antal licenstagere til SMSSystemet, hvilket opnåedes ved, at FlexFlight bragte sin GDS-adgang i spil til fordel for andre flyselskaber.

Uagtet at FlexFlight blot skulle opkræve/midlertidigt oppebære betalingerne for kuponerne og overføre disse til WOW Air efter fradrag af provision, har FlexFlight i forbindelse med parternes samarbejde uberettiget tilegnet sig betalingerne for kuponer til WOW Airs flyvninger. Derudover har FlexFlight undladt at afregne indtægter i form af ændringsgebyrer, som passagerer har betalt for at foretage ændringer af eksisterende bookinger. Endelig har FlexFlight uberettiget fratrukket passagerers refusionskrav i forbindelse med tidligere afregninger til WOW Air. 13. Alle indtægterne tilkommer imidlertid WOW Air i henhold til Aftalen, idet (i) FlexFlights vederlag under Aftalen alene bestod af den aftalte provision (afsnit B2.1), (ii) Retten i Roskildes dom i sag BS-12189/2022-ROS understøtter WOW Airs fortolkning af Aftalen (afsnit B2.2) og (iii) ingen anvendelig branchekutyme fritager FlexFlight fra sin afregningsforpligtelse under Aftalen (afsnit B2.3).

2.1 FlexFlights vederlag under Aftalen består alene af den aftalte provision

FlexFlights vederlag består i henhold til Aftalen alene af den aftalte provision. Der henvises navnlig til Hovedaftalens punkt 4.1 [E200] og Ændringsaftale 1, punkt 2.1 [E208] og 2.2 [E209] med den ændring, at parterne under sagen er enige om, at provisionen beregnes som 3,18 % af den del af kuponernes pris, som udgør Net fare. I bestemmelserne henviser "W2" til FlexFlight og "WW" til WOW Air i overensstemmelse med de officielle koder, som IATA anvender til at identificere flyselskaber:

*"**4. Cost and fees 4.1 FlexFIight Interline Service Charge** WOW shall pay a fixed fee Interline Service Charge for using the W2 sub-hosting environment, the IATA 365 e-ticket documents and the revenue settlement services from W2.*

The Fixed Interline Service Charge shall be EUR 11,50 per coupon all cost and services included related to GDS sales and IATA BSP ticketing. The fee includes;

1) GDS distribution fees
2) GDS ticketing fees
3) IATA BSP ticketing fees
4) third party fees for publishing schedule and fares data
5) BSP refund services and revenue accounting

[…]."

"2. Cost and fees 2.1 W2 GDS sub-hosting
*For any transactions with W2 as Marketing Carrier and Validating Carrier as delivered and functional under the original Agreement the Fixed Interline Service Charge shall be **EUR 11,50** per coupon all cost and services included related to GDS sales and IATA BSP ticketing. The fee includes;*

1) GDS distribution fees
2) GDS ticketing fees
3) IATA BSP and ARC ticketing fees
4) third party fees for publishing schedule and fares data
5) BSP refund services and revenue accounting
[…].

***2.2 W2 Validating Carrier** For any transaction with WW as Marketing Carrier and W2 as Validating Carrier, ie W2 is only providing the ticketing service and not the GDS sub-hosting the Interline Service Charge shall be 3% of the airline transaction amount. The airline transaction amount is defined as all fares and airline fees payable to the airline, and the ISC is not calculated on fees and taxes added by external entities and local authorities not payable to the airline.*

This ISC includes

1) GDS ticketing fees
2) I ATA BSP and ARC ticketing fees
3) BSP refund services and revenue accounting

[…]."

(vores fremhævelser)

FlexFlight har aldrig været berettiget til andet eller mere end provision som løbende betaling for de leverede ydelser, hvorfor FlexFlight navnlig ikke har været berettiget til at tilegne sig nogen del af betalingen fra passagerer i øvrigt. FlexFlight har da også bekræftet under sagen, at Aftalen forpligter FlexFlight til at afregne:

- Den fulde pris (herunder Net fare + skatter og afgifter) for kuponer, hvor flyvningen blev gennemført, og passageren gjorde brug af kuponen enten i form af den originale kupon (status flown/"F") eller en ændret kupon (status exchanged/"E"), og
- Net fare for kuponer, hvor flyvningen blev gennemført, men passageren udeblev og dermed udgør et no-show (status "Z").

Foruden ovenstående er FlexFlight i henhold til Aftalen dog også forpligtet til at afregne:

- Skatter og afgifter for kuponer, hvor flyvningen blev gennemført, men passageren udeblev og dermed udgør et no-show (status "Z") *uden* at passageren krævede rettidig refusion af skatter og afgifter,
- Den fulde pris (herunder Net fare + skatter og afgifter) for kuponer, hvor flyvningen blev aflyst (status "Z"), *uden* at passageren krævede rettidig refusion af den fulde pris, og
- Ændringsgebyrer, som passagerer har betalt for at foretage ændringer af eksisterende bookinger.

17. Grundlæggende forpligter Aftalen FlexFlight til at afregne *alle* indtægter, når provisionen og visse andre positive udgifter var fratrukket. Afregningsproceduren mellem FlexFlight og WOW Air fremgår af Hovedaftalens punkt 3.2 [bilag 1; E199], hvor "W2" atter er en henvisning til FlexFlight, og "OC" er en forkortelse for Operating Carrier:

> *"W2 shall settle any revenue from coupons that are sold on W2 documents on segments operated by OC as soon as the coupon has a final status of either*
>
> > *a) status "flown"*
> > *b) or otherwise post departure non-refundable*
>
> *This means that the coupon can not be refunded or rebooked, and the Validating Carrier can not be claimed by the passenger for the value of the coupon".* (vores fremhævelser)

Som det ses udtrykkeligt af ordlyden, angiver Hovedaftalens punkt 3.2 *det seneste tidspunkt* for endelig afregning til WOW Air, der således fastlægges til det tidspunkt, hvor FlexFlight ikke kunne mødes med eventuelle refusionskrav fra passagerer. Bestemmelsen regulerer omvendt ikke, *om* Flex-

Flight skal afregne indtægter fra salg af kuponer til WOW Air, men udelukkende *hvornår* afregningen til WOW Air skal ske. Det afgørende for tidspunktet for endelig afregning er herefter, om FlexFlight havde modtaget betaling for kuponen til den pågældende flyafgang, som passageren ikke længere kunne kræve refunderet eller ombooket – enten fordi flyveren var fløjet, eller fordi passageren ikke i øvrigt havde ret til refusion.

Det var præcist sådan, at Aftalen løbende blev praktiseret under samarbejdet, og FlexFlight foreslog da heller aldrig at overtage WOW Airs indtægter med henblik på at maksimere sit udbytte under samarbejdet. Derimod var provisionssatsen omdrejningspunkt for eventuelle justeringer af vederlaget.

WOW Airs udlægning af Hovedaftalens punkt 3.2 understøttes endvidere af, at vilkåret blev indgået af den simple praktiske grund og med det primære formål at fjerne FlexFlights risiko for "dobbeltbetaling", såfremt FlexFlight først skulle afregne kuponer over for WOW Air for efterfølgende at blive mødt med refusionskrav fra passagerer for de selvsamme kuponer. Dette formål kan udledes direkte af sidste led i Hovedaftalens punkt 3.2.

Det er derfor heller ikke korrekt, når FlexFlight anfører, at WOW Air uden videre har lagt til grund, at FlexFlights vederlag alene består af provision. Der er for det første ingen basis i Aftalen for andet. Det har derudover været hensigten fra begyndelsen af parternes samarbejde, hvilket understøttes af Aftalens ordlyd og parternes praksis. FlexFlight kan ikke på bagkant øge sit vederlag under Aftalen ved at påberåbe sig en bestemmelse, som aldrig har været ment til at regulere FlexFlights vederlag for de leverede ydelser og som ordret siger noget andet.

I den forbindelse skal WOW Air navnlig bestride FlexFlights antydning af, at WOW Airs krav på betaling for aflyste afgange ikke har støtte i parternes praksis. Under samarbejdet afregnede FlexFlight kuponer med statusbetegnelsen "Z". Den status er udtryk for, at passagererne ikke var ombord på flyvningen som følge af udeblivelse eller aflysning. Status Z er som udgangspunkt en endelig status, der blev opfundet og tildelt på foranledning af WOW Air for at sikre, at kuponerne blev "låst/lukket" i den forstand, at refusion af enten skatter/afgifter eller den fulde kuponpris ikke kunne foretages uden WOW Airs forudgående vurdering og godkendelse. FlexFlight tog dette system til sig og fortsatte anvendelsen heraf også i andre sammenhænge efter WOW Airs konkurs. Det var således ikke nødvendigt for WOW Air at påstå sig berettiget til betaling for aflyste flyvninger, fordi det ikke var til diskussion.

WOW Air var – og er under nærværende sag – berettiget til betaling for aflyste flyvninger samt skatter og afgifter i tilfælde af passagerernes udeblivelse, medmindre passagererne fremsatte rettidige og berettigede refusionskrav i overensstemmelse med parternes almindelige procedure herfor.

Efter denne procedure, som også vil blive bekræftet ved forklaringerne under hovedforhandlingen, skulle en passager fremsætte refusionskrav over for det rejsebureau, som passageren havde købt kuponen igennem. Rejsebureauet videreformidlede herefter kravet til FlexFlight i sin egenskab af Validating Carrier. FlexFlight anmodede derefter om WOW Airs endelige vurdering af det enkelte refusionskrav, herunder om refusion var tilladt under de anvendelige fare rules for den specifikke kupon. FlexFlight har således aldrig på egen hånd kunne godkende eller iværksætte refusioner – og efter WOW Airs konkurs var enhver sådan handling udenom konkursboet under alle omstændigheder uberettiget. Desuden bemærkes, at det ikke er unormalt, at passagerernes eller rejsebureauernes forsikringsselskaber blot dækker udgifter på tabte flybilletter, således at der slet ikke igangsættes en refusionsproces.

Endelig bemærkes, at når bortses fra perioden for WOW Airs økonomiske vanskeligheder umiddelbart før konkursen, forekom aflysninger ikke i videre omfang end almindeligvis inden for branchen. Det afgørende er dog under alle omstændigheder, at der notorisk skete afregning af aflyste flyvninger i modsætning til det af FlexFlight anførte.

Sammenfattende skal FlexFlight i henhold til Aftalen afregne alle oppebårne indtægter til WOW Air med fradrag af provision. Det er alene i det omfang, at der dokumenterbart allerede er foretaget behørig afregning over for WOW Air, eller hvis passagerer dokumenterbart og berettiget har krævet – og fået udbetalt – refusion (status refunded/"R"), at FlexFlight kan undlade at afregne over for WOW Air.

2.2 Retten i Roskildes dom i sag BS-12189/2022-ROS understøtter WOW Airs fortolkning af Aftalen

WOW Airs fortolkning af Aftalen, herunder FlexFlights afregningsforpligtelse, understøttes af Retten i Roskildes dom af 14. september 2023 i sag BS-12189/2022-ROS, jf. bilag 19 [E225]. Sagen angik fortolkningen af en lignende aftale konciperet af WorldTicket-koncernen, som FlexFlight havde indgået med et andet flyselskab end WOW Air.

Retten konkluderede, at FlexFlight alene var berettiget til at modtage provision, og senest på det tidspunkt, hvor FlexFlight ikke kunne mødes med krav om refusion eller ombooking fra passagerer, skulle der ske afregning af indtægter over for flyselskabet. Derfor kunne FlexFlight i sagen *ikke* beholde indtægter for kuponer, hvor (i) flyvningen var aflyst, uden at passageren havde krævet refusion af billetprisen eller (ii) passageren var udeblevet (no show) uden at kræve refusion af skatter og afgifter.

I sagen lagde retten endvidere til grund efter forklaring fra blandt andet FlexFlights vidne, at hvis en flyvning blev aflyst, eller hvis en passager udeblev fra en flyvning, kunne passageren alene kræve refusion af billetprisen

henholdsvis skatter og afgifter i op til et år efter, at flyvningen skulle være afgået henholdsvis afgik.

Overført til nærværende sag er der heller ingen dele af WOW Airs krav, som kan kræves refunderet, hvorfor FlexFlight tilsvarende skal afregne indtægter fra salget af kuponer til WOW Air. I den forbindelse bemærkes navnlig, at eventuelle refusionskrav fra passagerer i anledning af, at alle flyvninger med planlagt afgang efter konkursens indtræden den 28. marts 2019 blev aflyst, ikke kan behandles af FlexFlight uden om konkursboet. Eventuelle refusionskrav skulle have været anmeldt til konkursboet og ændrer derfor ikke på FlexFlights forpligtelse til at afregne indtægterne.

Som det gjorde sig gældende i BS-12189/2022-ROS, er det kun i situationer, hvor FlexFlight berettiget har refunderet billetprisen og/eller skatter og afgifter til passageren, at FlexFlight kan undlade at afregne over for WOW Air. Et andet resultat ville ikke bare rokke ved hele Aftalens formål og de forudsætninger, som lå til grund for dens indgåelse, men også den måde, hvorpå parterne indrettede sig under samarbejdet. I relation til allerede gennemførte refusioner bærer FlexFlight bevisbyrden for, (i) at refusionerne *de facto* er gennemført samt (ii) at refusionerne var berettigede, også under behørig hensyntagen til forældelsesreglerne.

For en ordens skyld bemærkes, at dommen i bilag 19 er anket, men først skal hovedforhandles i april 2026.

2.3 Ingen anvendelig branchekutyme fritager FlexFlight fra sin afregningsforpligtelse under Aftalen

Det bestrides, og er desuden udokumenteret, at der skulle gælde nogen anvendelig branchekutyme dækkende parternes samarbejdsform og med et indhold, som skulle fritage FlexFlight fra at afregne:

- Skatter og afgifter for kuponer, hvor flyvningen blev gennemført, men passageren udeblev og dermed udgør et no-show (status "Z") uden at passageren krævede rettidig refusion af skatter og afgifter,
- Den fulde pris (herunder Net fare + skatter og afgifter) for kuponer, hvor flyvningen blev aflyst (status "Z"), uden at passageren krævede rettidig refusion af den fulde pris, og
- Ændringsgebyrer, som passagerer har betalt for at foretage ændringer af eksisterende bookinger.

Under henvisning til afsnit B2 ovenfor var parternes tidligere samarbejde særegent og derfor alt andet end kutymemæssigt. Selv hvis der fandtes en relevant branchekutyme, er en sådan branchekutyme under alle omstændigheder fraveget ved Aftalen og parternes praksis, som har forrang ved fortolkningen. Nok så relevant er der imidlertid ikke fremlagt nogen beviser for, at der overhovedet findes en branchekutyme, endsige med det indhold, som FlexFlight påstår.

i ankesagen efter sag BS-12189/2022-ROS har FlexFlight ønsket at indhente en erklæring fra IATA til belysning af den påståede branchekutyme. Som WOW Air imidlertid allerede forudså tidligt, jf. replikkens punkt 15 [E70], er det – i skrivende stund hele to gange – blevet bekræftet af IATA selv, at de ikke kan bidrage med brugbar information om den måde, FlexFlight har opereret på i samarbejde med flyselskaber såsom WOW Air.

Til illustration indeholder e-mail af 24. marts 2025 fra Senior Legal Counsel hos IATA, Kees Burns [bilag 34; E769], følgende afslag på at bidrage med den efterspurgte erklæring i ankesagen:

> *"[…]. IATA as a not-for-profit trade association plays a role supporting the industry in the development and maintenance of industry standards, however, we also acknowledge and appreciate these standards are not all encompassing and airlines (and other industry players) are able to exercise discretion to enter into separate commercial arrangements which IATA has no visibility on. The present dispute appears to be in the latter category, and IATA does not have sufficient knowledge of the commercial arrangement between the parties to comment. […]."*

I forlængelse af en præciserende e-mail af 14. juli 2025 fra advokat Jonas Kjellmann i ankesagen, er IATA's afslag på at bidrage med den efterspurgte erklæring efterfølgende fulgt op ad endnu et afslag, jf. e-mail af 13. august 2025 fra Senior Legal Counsel hos IATA, Kees Burns [bilag 38; E775]:

> *"[…]. We understand the distinction however the questions purport to ask IATA to comment on the applicability of the industry standards in place at the time against the specific commercial arrangement agreed between the parties. We do not think IATA is suited to comment in this regard. […]"*

Det er herefter bekræftet, at flyindustriens aktører selv kan definere og indgå kommercielle samarbejder, som enten afviger fra eller slet ikke lader sig indplacere blandt de almindelige samarbejdsformer, som IATA's standarder tager sigte på – præcis som det gør sig gældende i nærværende sag. Samtidig er faktum stadig, at der ingen dokumentation foreligger for eksistensen eller indholdet af nogen påstået branchekutyme, som FlexFlight mener, at retten skal fortolke Aftalen i lyset af.

3 WOW Airs fremsatte hovedkrav

39. WOW Airs krav under sagen fordeler sig i tre overordnede kategorier som følger:

Kategori	Beløb (EUR)

Indtægter fra salg af kuponer, som FlexFlight har undladt at afregne til WOW Air (afsnit B3.2)	3.497.665
Ændringsgebyrer betalt af passagerer for at foretage ændring af allerede solgte kuponer, som FlexFlight har undladt at afregne til WOW Air (afsnit B3.3)	32.943
Refunderede kuponer, som FlexFlight uberettiget har fratrukket i forbindelse med tidligere afregninger til WOW Air (afsnit B3.4)	238.104
Total	**3.768.712**

Allerede inden konkursens indtræden rettede WOW Air et krav mod FlexFlight, idet det var klart, at der var væsentlige uregelmæssigheder i FlexFlights afregninger til WOW Air. Ved formelt brev af 25. februar 2021 fra WOW Air [bilag 15; E219] blev FlexFlight anmodet om at betale indtægter fra passagerer, som FlexFlight havde indeholdt, men undladt at afregne til WOW Air. Brevet blev udarbejdet med bistand fra WOW Airs advokat og sendt til FlexFlights og WorldTickets advokat.

Efterfølgende var WOW Airs advokat i kontakt med FlexFlights advokat for at afklare, hvorfor betalingen ikke var sket, samt baggrunden for FlexFlights position og eventuelle modkrav. På baggrund af uenigheden om betalingen indgik parterne i marts 2021 en suspensionsaftale vedrørende kravene [bilag 16; E221], så parterne frit kunne fortsætte drøftelserne.

Den 1. juli 2021 fremsendte WOW Air, med assistance fra WOW Airs advokat, endnu et brev til FlexFlight med fastholdelse af WOW Airs betalingskrav [bilag 17; E223].

Sidenhen drev WOW Air forhandlinger mellem parterne i forsøg på at finde en mindelig løsning. Under drøftelserne, hvor der skete yderligere dataudveksling, blev det klart for WOW Air, at WOW Airs betalingskrav var væsentligt højere end først antaget.

Efter gentagne mislykkede forsøg på at forlige sagen så WOW Air sig nødsaget til at indlede nærvæ- rende sag. Under sagen er det endog konstateret, at WOW Airs krav skulle forhøjes yderligere, og FlexFlight har også lige siden svarskriftet anerkendt WOW Airs krav delvist. Senest i forbindelse med Processkrift B, punkt 1.11 [E173] blev WOW Airs krav opgjort af FlexFlight til i alt EUR 1.367.070,82. Den opgørelse bestrider WOW Air dog som værende både forkert og mangelfuld.

De enkelte dele af WOW Airs krav gennemgås særskilt i afsnit B3.2-B3.4 nedenfor. Først følger dog i afsnit B3.1 WOW Airs bemærkninger om det anvendelige datagrundlag, som kravet er opgjort på baggrund af.

3.1 Datagrundlag

Lige fra sagens anlæg har WOW Air opgjort sit krav ud fra de data, som WOW Air har haft til rådighed. Dataene kommer blandt andet fra WOW Airs eget bookingsystem (Radixx-Systemet), som WOW Air anvendte til administration af solgte kuponer under parternes samarbejde. Kravet er derudover baseret på data fra opgørelserne i de løbende afregninger mellem parterne samt data fra FlexFlights regnskabssystem (Revenue Accounting eller RA-Systemet), som er det system, FlexFlight anvendte ved afregningen til WOW Air.

Måden, hvorpå data flyder mellem de forskellige IT-systemer, der var involveret i WOW Airs salg af kuponer, var forholdsvis komplekst. Det er søgt illustreret i bilag 18 [E273] med tilhørende beskrivelse nedenfor:

- Data kommer først ind i kredsløbet ved, at WOW Air forbereder en fil med oplysninger om sine kuponpriser og rejseregler (blå boks kaldet "Manual prep of Fare file"). Disse informationer indgår herefter som "Fares and Rules" via ATPCO (den lilla elipse nederst til venstre for midten).

- Herfra overføres dataene til de forskellige GDS-leverandørers systemer, herunder Amadeus, Sabre, Galileo med flere (illustreret som 1A (Amadeus), 1S (Sabre), 1G (Galileo), og så videre).

- Når en passager herefter køber en kupon via GDS-systemerne, flyder informationerne videre til FlexFlight, idet såkaldte "Hot files" modtages i FlexFlights ETKT (eticket) server (grøn cylinder nederst til højre). Hot files indeholder såkaldte BSPdata, som er data om den solgte kupon. Fra ETKT-serveren føres data ind i RA-Systemet (ikke illustreret). Disse data indeholder detaljer om kuponen såvel som dens pris. Samtidig tilgår data i form af en såkaldt "Type A message PNR" WorldTickets SMS-System. Disse data indeholder ligeledes detaljer om kuponen såvel som dens pris.

- Fra SMS-Systemet flyder data retur til Radixx-Systemet. Af transmissionstekniske årsager er denne datastrøm, benævnt "Type B message PNR", imidlertid begrænset til data om kuponen. Her indgår altså ikke informationer om kuponens pris. I stedet anvendte Radixx-systemet ATPCO-dataene til at fastlægge, hvilken pris, den pågældende kupon er sat til salg med i GDS-systemet. Da der kan være visse forskelle mellem den faktisk betalte pris og angivelsen i ATPCO, for eksempel som følge af valutakurser, valgte WOW Air konsekvent at reducere billetprisen fra ATPCO med 6%, inden denne blev overført til Radixx-Systemet. Kupon-

priserne i Radixx-Systemet er med andre ord konservativt angivet med en så stor margin, at de burde ligge markant under priserne i RA-Systemet.

Baseret på ovenstående står det altså klart, at de kupondata, som WOW Air støtter kravet på, kommer fra GDS-leverandøren via SMS-Systemet. Selve de økonomiske data kommer enten fra FlexFlights RA-System eller er baseret på et konservativt estimat skabt på basis af de kuponpriser, som WOW Air selv har overført til GDS-leverandørerne.

I modsætning til FlexFlight har WOW Air ikke på noget tidspunkt selv haft direkte adgang til RASystemet eller BSP-data/Hot files. Dermed har WOW Air alene adgang til data fra RA-Systemet i det omfang, FlexFlight har udleveret disse. Under parternes forhandlinger accepterede FlexFlight – modvilligt – at dele (brudstykker af) dataene fra RA-Systemet efter WOW Airs gentagne forespørgsler. Lige siden sagens opstart har WOW Air imidlertid søgt sagen fuldstændig oplyst ved opfordring til FlexFlight om at fremlægge (i) de fulde data fra RA-Systemet samt (ii) de bagvedliggende data i form af BSP-data/Hot files, som ligger til grund for RA-Systemet, for hver enkelt post i WOW Airs krav.

Til besvarelse af WOW Airs opfordringer har FlexFlight under sagen fremlagt et – ifølge dem – fuldstændigt udtræk fra RA-Systemet [bilag C; E299], ligesom der er fremlagt oversigter og sammensatte brudstykker af RA-data i en lang række andre bilag. WOW Airs opfordringer vedrørende de bagvedliggende BSP-data/Hot files er imidlertid *aldrig* blevet imødekommet.

Ved WOW Airs gennemgribende undersøgelser af dataene fra RA-Systemet er det konstateret, at FlexFlights data i vidt omfang er både ufuldstændige og upålidelige.

For det første er der i adskillige tilfælde fundet uforklarlige diskrepanser, idet priserne for de *samme* kuponer varierer mellem de forskellige dataudtræk fra RA-Systemet (!), som FlexFlight har fremlagt. FlexFlight har ikke givet en troværdig forklaring på denne diskrepans, men har helt undladt at forholde sig til kernespørgsmålet: "Hvordan kan billetpriserne for de samme kuponer variere i RA-Systemet?". Det system, som FlexFlight stedse har hævdet indeholder den "absolutte sandhed".

For det andet viser resultaterne også, at der ikke bare kan konstateres diskrepanser mellem kuponernes beløbsangivelser i de forskellige datasæt. Det kan også konstateres, at der helt *mangler* kuponer i det af FlexFlight fremlagte såkaldte "fuldstændige" udtræk fra RA-Systemet i bilag C, som ellers kan genfindes i de øvrige brudstykker af RA-data, som FlexFlight også selv har fremlagt. I de tilfælde er det ganske uklart, hvor FlexFlights brudstykker af data reelt kommer fra. Når samtidig henses til, at der for visse kuponer angiveligt slet ikke kan findes RA-data, er det notorisk forkert, at bilag C skulle udgøre et fuldstændigt udtræk fra RA-Systemet.

For det tredje forstærkes upålideligheden af FlexFlights data af, at der er store og uforklarlige forskelle på beløbsangivelserne i henholdsvis RA-Systemet og Radixx-Systemet. I de fleste tilfælde er beløbsangivelserne i Radixx-Systemet langt højere end i RA-Systemet, hvilket *ikke* burde kunne lade sig gøre. Navnlig kan forskellene ikke begrundes med, at visse skatte- og afgiftsbeløb fastsættes uafhængigt af Radixx-Systemet, som FlexFlight har forsøgt at argumentere for. Som det vil blive bekræftet under hovedforhandlingen, blev billetpriserne i Radixx-Systemet fastsat konservativt for netop at undgå, at WOW Airs reelle tilgodehavende var lavere end det beløb, der fremgik af WOW Airs eget system. Mere specifikt blev billetpriserne i Radixx-Systemet reduceret med 6 % i forhold til de oprindelige informationer om WOW Airs priser, som overføres til GDS-leverandørerne via ATPCO, jf. ovenfor.

Udfordringerne kunne løses gennem inddragelse af FlexFlights BSP-data/Hot files, som ifølge FlexFlight selv er de eneste retvisende data. BSP-data/Hot files er tredjepartsdata, og dermed partsuafhængige data, der indeholder præcise informationer om de solgte kuponer, herunder kuponernes priser. Derfor er det hverken unødvendigt eller uforholdsmæssigt at få sagen oplyst ved fremlæggelse heraf. FlexFlights manglende fremlæggelse af BSP-data/Hot files skyldes et spørgsmål om vilje – og ikke et spørgsmål om evne. Navnlig burde FlexFlight være i besiddelse af alle dataene, hvilket FlexFlight også selv har antydet sent i sagen, jf. Processkrift A, punkt 1.7 [E142]:

> *"I forhold til opfordring 1 bestrides det, at FlexFlight skulle have nægtet at være i besiddelse af hot files, jf. svarskriftets pkt. 2.13 og duplikkens pkt. 1.5."*

Det klart modsatte kunne ellers udledes af FlexFlights tidligere synspunkter i svarskriftets punkt 2.13 [E58] og duplikkens punkt 1.5 [E112], som FlexFlight også selv henviser til:

> *"FlexFlight bemærker, at det ikke er muligt at fremlægge BSP-data, da den pågældende data er tredjepartsdata, som ikke længere er tilgængelig for FlexFlight. Sådanne data er typisk utilgængelige efter 1-2 år afhængig af flyselskabet."* (vores fremhævelse)

> *"FlexFlight har imidlertid hverken mulighed for at fremlægge BSP-data eller hotfiles, da BSP-data er tredjepartsdata, som ikke længere er tilgængelig for FlexFlight og typisk er utilgængelig efter 1-2 år afhængig af flyselskabet."* (vores fremhævelse)

Udover FlexFlights divergerende holdning til, om man er i besiddelse af dataene eller ej, er det også utroværdigt, når FlexFlight anfører, at det "*ikke er muligt generelt at isolere de pågældende hot files til de kuponer, som WOW Air baserer sit krav på*", jf. Processkrift A, punkt 1.7 [E142].

Dette er objektivt set muligt, hvilket FlexFlights egne bilag W og AB viser. Det er tydeligt fra bilagene, at disse data indeholder unikke identifikatorer (eksempelvis i form af kuponnumre), som muliggør identifikation. FlexFlights bemærkninger i Processkrift A, punkt 1.8 [E143] bekræfter da også, at den manglende fremlæggelse udelukkende skyldes, at FlexFlight ikke har gidet at fremlægge disse data. Det er ganske urimeligt, at FlexFlight selektivt fremlægger BSP-data/Hot files, når det gavner FlexFlights sag, men afviser at gøre det i øvrigt. Det skaber et asymmetrisk bevisforhold.

Som følge af ovenstående har WOW Air været nødsaget til at opgøre sit krav ud fra de data, som er tilgængelige. Det bestrides derfor, at WOW Airs krav under sagen i det hele skal opgøres ud fra RASystemet – og under alle omstændigheder ikke alene baseret på bilag C. Hvis dataene fra RA-Systemet faktisk var fuldstændige og ubearbejdede rådata baseret på Hot files, burde der som konstateret af WOW Air hverken være (i) uoverensstemmelser mellem dataene for de samme kuponer i selve RA-Systemet, (ii) manglende kuponer i RA-Systemet, som kan findes i Radixx-Systemet, eller (iii) store diskrepanser mellem beløbene i RA-Systemet og Radixx-Systemet for de samme kuponer.

Det er tankevækkende, at FlexFlight har undladt at forholde sig konkret til de rejste uoverensstemmelser og i stedet skyder skylden på de anvendte valutakurser uden yderligere forklaring eller dokumentation. Uanset hvilke valutakurser, som anvendes, kan en eventuel brug af forskellige valutakurser eksempelvis åbenlyst ikke forklare, hvorfor der mangler kuponer i bilag C, som figurerer i andre RA-data (herunder fx bilag D).

Der er herefter intet odiøst i, at WOW Air henholder sig til Radixx-Systemet i de tilfælde, hvor RAdataene er ufuldstændige eller utroværdige. WOW Air har i øvrigt anvendt data fra RA-Systemet i det omfang, at dataene er troværdige, eller hvor RA-Systemet er eneste informationskilde. For fuldstændighedens skyld bemærkes dog, at WOW Air på intet tidspunkt har erkendt "*at Radixx-systemet ikke på betryggende vis kan danne grundlag for afregningsgrundlaget mellem parterne*", som påstået af FlexFlight i Processkrift A, pkt. 1.9 [E143].

FlexFlight skal ikke kunne lukrere på at holde det fulde datagrundlag skjult. Faktum er, at de data fra RA-systemet, som FlexFlight trods alt har fremlagt før og under sagen, samlet set har givet anledning til væsentlige forhøjelser af WOW Airs krav. FlexFlights egne data taler altså for, at en materielt rigtig dom vil skulle medføre domfældelse af FlexFlight. Det kan samtidig ikke udelukkes, at FlexFlights fulde datasæt understøtter en yderligere forhøjelse af WOW Airs krav.

Grundet de mange bilag og datasæt, som er udvekslet i sagen, har WOW Air udarbejdet et konsolideret støttebilag med samlede og opdaterede data vedrørende de kuponer, som er omfattet af WOW Airs krav. I den følgende

gennemgang af kravets enkelte dele påpeges det løbende, hvor støttebilaget indeholder konsoliderede informationer i forhold til de fremlagte bilag.

3.2 FlexFlights manglende afregning af indtægter fra salg af kuponer

FlexFlight har solgt minimum 23.362 stk. kuponer til WOW Airs flyvninger med planlagt afgang før eller efter konkursens indtræden den 28. marts 2019, hvor FlexFlight har modtaget betaling fra passagererne, men i strid med Aftalen undladt at afregne indtægterne til WOW Air enten helt eller delvist. Denne del af WOW Airs krav på betaling kan inddeles i følgende underkategorier, som gennemgås separat nedenfor:

i. Godkendte kuponer / Coupons accepted (afsnit B3.2.1),
ii. Delvist afregnede kuponer / Coupons diff – Partially paid (afsnit B3.2.2),
iii. Uafregnede kuponer / Coupons diff – Unpaid (afsnit B3.2.3),
iv. Manglende kuponer / Missing from WT (afsnit B3.2.4), og
v. Ikke-refunderbare kuponer (afgang efter konkursens indtræden) / Not refunded future departures (afsnit B3.2.5).

3.2.1 Godkendte kuponer / Coupons accepted

WOW Airs krav på betaling af Godkendte kuponer/Coupons accepted består af i alt 2.535 stk. kuponer, herunder:

i. 2.475 stk. kuponer svarende til **EUR 342.009** efter fradrag af provision, jf. bilag D [E301], som parterne er enige om skal afregnes til WOW Air fuldt ud, og
ii. 60 stk. kuponer svarende til **EUR 7.599** efter fradrag af provision, jf. bilag 27 [E303], som parterne er enige om alle skal afregnes til WOW Air, mens der dog er uenighed omkring beløbets opgørelse.

Ad. (i) vedrørende 2.475 stk. kuponer

I stævningen fremsatte WOW Air krav om betaling af i alt 2.475 stk. kuponer, som FlexFlight har undladt at afregne på trods af, at kuponerne figurerer i både Radixx-Systemet og RA-Systemet med den fornødne grad af overensstemmelse mellem dataene. Allerede i svarskriftet bekræftede FlexFlight, at FlexFlight har undladt af afregne de pågældende kuponer.

FlexFlight har nu også anerkendt, at når kuponernes værdi i bilag D, kolonne J ("Final Value in EUR (Net fare + Taxes)") korrekt lægges sammen, beløber kuponernes pris sig til EUR 346.669,99. Heraf udgør Net fare EUR 193.609,76, mens skatter og afgifter beløber sig til EUR 153.060,23. Derudover er der i kolonne J i alt 4 stk. kuponer uden værdi. Værdien af disse 4 kuponer er i kolonne AJ ("WT EUR sum") angivet til EUR 1.522,40. Heraf estimeres Net fare til EUR 850,00 mens skatter og afgifter estimeres til EUR 672,40.

Samlet beløber de 2.475 kuponers pris sig til EUR 348.192,39 før fradrag af provision. Når provisionen fratrækkes Net fare-beløbene (3,18 % af EUR 193.609,76 og 3,18 % af 850,00), beløber kravet i henhold til FlexFlights egne data sig til **EUR 342.009**. Beregningen er opdateret og reflekteret i det af WOW Air fremlagte støttebilag under fanen "Bilag D, 2.475 Coupons accepted". Parterne er enige om, at FlexFlight er dette beløb skyldig til WOW Air, hvilket retten herefter kan lægge til grund.
Ad. (ii) vedrørende 60 stk. kuponer

Efter WOW Airs gennemgang af de data fra RA-Systemet, som FlexFlight tilvejebragte med bilag C [E299], er parterne også enige om, at yderligere 60 stk. kuponer henstår uafregnede og følgelig skal afregnes til WOW Air. Kuponerne fremgår af bilag 27 [E303], idet der dog skal ses bort fra kuponnumrene 3655952498010CPHKEF og 3655952498011CPHKEF, som er udgået af WOW Airs krav. Opdateringen er behørigt reflekteret i det af WOW Air fremlagte støttebilag under fanen "Bilag 27, 60 Coupons accepted".

Parterne er imidlertid *ikke* enige om opgørelsen af kravet for de 60 kuponer. FlexFlight har ved sin opgørelse begrænset kravet til alene at angå Net farebeløbet svarende til i alt EUR 4.736,57 efter fradrag af provision (EUR 4.892,14 før fradrag af provision). Det er imidlertid hverken klart beskrevet i FlexFlights Processkrift A [E141] eller dokumenteret ved bilag Y [E305], hvordan FlexFlight er nået frem til denne opgørelse, som faktisk indebærer en forhøjelse af de Net fare-beløb, som fremgår af bilag 27.

WOW Air er imidlertid ikke alene berettiget til betaling af Net fare-beløbene, men til den fulde kuponpris for de 60 stk. kuponer med fradrag af provision. Alle kuponerne figurerer i RA-Systemet med statusbetegnelsen "Z", som generelt er udtryk for, at passagererne ikke var ombord på flyvningen, enten som følge af udeblivelse eller aflysning. Under henvisning til det ovenfor under afsnit B2.1 anførte er status "Z" som udgangspunkt en endelig status, der blev tildelt af WOW Air for at sikre, at kuponerne blev "låst" i den forstand, at refusion af enten skatter/afgifter eller den fulde kuponpris ikke kunne foretages uden WOW Airs forudgående vurdering og godkendelse i overensstemmelse med den almindelige procedure for refusioner.

Som konsekvens af, at alle 60 stk. kuponer figurerer i RA-Systemet med status "Z", har passagererne enten ikke krævet – eller været berettiget til at få udbetalt – refusion af de pågældende kuponer. FlexFlight har heller ikke dokumenteret det modsatte. Den fulde kuponpris skal herefter afregnes til WOW Air og opgøres med afsæt i RA-dataene i det konsoliderede støttebilag til i alt EUR 7.736,34 før fradrag af provision. Når provision fratrækkes den del af kuponernes pris, som udgør Net fare (3,18 % af EUR 4.329,40), beløber denne del af WOW Airs krav sig til **EUR 7.599**.

3.2.2 Delvist afregnede kuponer / Coupons diff – Partially paid

WOW Airs krav på betaling for Delvist afregnede kuponer/Coupons diff – Partially paid består af den uafregnede del af i alt 5.145 stk. kuponer, som kun delvist er blevet afregnet til WOW Air. Kuponerne fremgår af bilag 5 under fanen "Coupons diff – Partially paid" [E307], der også er fremlagt i PDF-format som bilag 7 [E309].

Alle 5.145 stk. kuponer figurerer i både RA-Systemet og Radixx-Systemet, men for hver enkelt kupon er der en væsentlig afvigelse i prisen ved sammenligning mellem henholdsvis de oprindelige data fra RA-Systemet, som FlexFlight udleverede til WOW Air *forud* for nærværende sag, og Radixx-Systemet. I Radixx-Systemet beløber de samlede kuponpriser sig til EUR 1.380.186, mens kuponernes pris ifølge de oprindelige data fra RA-Systemet udgør EUR 982.325.

Udover at den væsentlige diskrepans mellem RA-Systemet og Radixx-Systemet ikke giver mening, så er det under sagen også konstateret, at der ikke er en entydig eller pålidelig opgørelse af kuponernes værdi efter FlexFlights RA-System alene.

76. I oversigtsform følger her opgørelsen af kuponernes værdi ud fra de tilgængelige datasæt før fradrag af provision:

Radixx-data (bilag 5/7)	Oprindelige RA-data (bilag 5/7)	Nye RA-data (bilag D)	RA-udtræk (bilag C)	Månedlige afregninger (bilag 35)
1.380.186	982.325	992.745	735.202*	982.325

*Værdi baseret på 4.248 ud af 5.145 kuponer

Det er grundlæggende uforståeligt, at ingen af de tilvejebragte datasæt fra RA-Systemet stemmer overens.

Af uforklarlige årsager har FlexFlight opgjort kuponernes værdi til i alt EUR 992.745,98 med afsæt i nye data fra RA-Systemet i bilag D, kolonne J ("Final Value in EUR (Net Fare + Taxes)") [E301]. Ifølge FlexFlight skulle dette beløb *ubestridt* allerede være afregnet til WOW Air, men det er imidlertid ikke korrekt. I henhold til de løbende afregninger har WOW Air alene modtaget EUR 982.325, jf. bilag 35, kolonne AG [E389].

Derudover er det konstateret, at der i bilag C helt *mangler* information om i alt 897 ud af de 5.145 kuponer, selvom bilag C ifølge FlexFlight skulle udgøre et "fuldstændigt" udtræk fra RA-Systemet. En oversigt over de 897 manglende kuponer er fremlagt som bilag 28 [E363].

Således er det notorisk også forkert, når FlexFlight anfører, at der allerede er sket afregning af EUR 992.745,98 "*i henhold til dataudtrækket fra RA-systemet i bilag C*", jf. duplikkens punkt 1.13(ii) [E114] og Processkrift A, punkt 1.13(ii) [E144]. Det er slet ikke muligt at opgøre alle kuponernes værdi ud

fra dataene i bilag C, og derfor kan opgørelsen i bilag D (som indeholder data vedrørende alle 5.145 kuponer) naturligt ikke blot være en omregning af de oprindelige valutaer i bilag C. Det er herefter ganske uklart, hvor de data, som ligger til grund for FlexFlights opgørelse i bilag D, reelt kommer fra.

Endelig er det selvmodsigende, når FlexFlight samtidig anerkender, at 897 ud af de 5.145 kuponer slet ikke figurerer i bilag C, jf. Processkrift A, punkt 1.13(ii) [E144]:

> *"Det bemærkes, at de 897 kuponer, som ikke er medtaget i bilag C, skyldes, at de pågældende kuponer allerede er blevet afregnet i januar 2019, jf. bilag Ø."*

Hvis bilag C var et fuldstændigt udtræk fra RA-Systemet, burde alle kuponer naturligvis fremgå uden hensyntagen til, om der er sket afregning af kuponerne. Hvis man alligevel lagde FlexFlights forklaring til grund, giver det dog ikke mening, at der "kun" mangler 897 kuponer i bilag C, når FlexFlights synspunkt er, at alle 5.145 kuponer allerede er behørigt afregnet.

I lyset af de påpegede usikkerheder omkring FlexFlights RA-data er WOW Air berettiget til betaling af den uafregnede del af kuponernes værdi opgjort efter Radixx-Systemet. Når den allerede afregnede del af kuponernes værdi skal opgøres, skal det ske ud fra de relevante løbende afregninger mellem parterne, herunder de dertilhørende valutakurser, således at FlexFlight skal afregne differencen mellem EUR 1.380.186 (Radixx-Systemet) og EUR 982.325 (månedlige afregninger/oprindelige RA-data), jf. bilag 5/7/35, som efter fradrag af provision på 3,18 % beløber sig til **EUR 385.209.**

3.2.3 Uafregnede kuponer / Coupons diff – Unpaid

WOW Airs krav på betaling for Uafregnede kuponer/Coupons diff – Unpaid består af i alt 5.582 stk. kuponer, som FlexFlight har undladt at afregne på trods af, at kuponerne figurerer i både RadixxSystemet og RA-Systemet. Kuponerne fremgår af bilag 5 under fanen "Coupons diff – Unpaid" [E307], som også er fremlagt i PDF-format som bilag 8 [E391].

FlexFlight har anerkendt – og retten kan følgelig lægge til grund – at kuponerne skal afregnes til WOW Air, men parterne er uenige om opgørelsen af kuponernes værdi. Også for så vidt angår denne underkategori opgøres kuponerne forskelligt i FlexFlights egne datasæt fra RA-Systemet, hvilket ikke giver mening. Uanset hvordan kuponerne opgøres efter RA-Systemet, er der desuden uforklarlige og væsentlige uoverensstemmelser med beløbsangivelserne i Radixx-Systemet.

86. I oversigtsform følger her opgørelsen af kuponernes værdi ud fra de forskellige datasæt før fradrag af provision:

Radixx-data (bilag 5/8)	Oprindelige RA-data (bilag 5/8)	Nye RA-data (bilag D)	RA-udtræk (bilag C)
925.245	771.797	798.896	771.797

FlexFlight har – heller ikke for denne underkategori – forsøgt at give en troværdig forklaring på de konstaterede diskrepanser. Det bemærkes i den forbindelse, at WOW Airs omregning af kuponernes værdi til EUR 771.797, jf. bilag C [E299], er sket med afsæt i valutakurser, som FlexFlight selv har delt med WOW Air. Når FlexFlight argumenterer for, at kuponerne efter RA-Systemet skal opgøres til EUR 798.896,34 før provision (EUR 783.956,12 efter fradrag af provision), jf. bilag D [E301], er beregningen ifølge FlexFlight derimod baseret på et gennemsnit af flere valutakurser, hvilket hverken giver mening eller svarer til parternes praksis.

Herefter er FlexFlight forpligtet til at afregne kuponerne til WOW Air med værdien efter RadixxSystemet, jf. bilag 5/8, svarende til i alt EUR 925.245 før fradrag af provision. Når provision fratrækkes den del af kuponernes pris, som udgør Net fare (3,18 % af EUR 547.852,99), beløber denne del af WOW Airs krav sig til **EUR 907.823**.

3.2.4 Manglende kuponer / Missing from WT

WOW Airs krav på betaling for Manglende kuponer/Missing from WT består af i alt 879 stk. kuponer, som fremgår under fanen "Missing from WT" i bilag 5 [E307] samt af den tilsvarende PDF-fil i bilag 9 [E455]. FlexFlight har anerkendt, at i alt 455 stk. ud af de 879 stk. kuponer skal afregnes til WOW Air, men parterne er uenige om opgørelsen af kuponernes værdi, ligesom parterne er uenige om afregningen af de resterende 424 stk. ud af 879 stk. kuponer.

Alle 879 stk. kuponer var oprindeligt "manglende" i den forstand, at alle kuponer behørigt fremgik af WOW Airs Radixx-System, men at FlexFlight forud for nærværende sag helt havde undladt at udlevere data fra RA-Systemet vedrørende de pågældende kuponer til WOW Air. Under sagen har FlexFlight drypvis fremlagt data fra RA-Systemet, men af uforklarlige grunde lykkedes det først ikke FlexFlight at identificere 481 stk. af de 879 stk. kuponer, hvilket dog senere blev reduceret fra 481 stk. til 255 stk. kuponer.

De i alt 879 stk. kuponer kan herefter opdeles i:

- 255 stk. kuponer, jf. bilag S [E469], som FlexFlight fortsat ikke har identificeret i RASystemet. WOW Air er uforstående overfor, hvordan der helt kan mangle informationer om 255 kuponer i FlexFlights RA-System. Manglen på information ændrer ikke på, at der skal ske afregning af samtlige kuponer til WOW Air, idet

kuponerne figurerer i Radixx-Systemet som dokumenteret ved bilag 5/9. Rent teknisk kan det ikke lade sig gøre, at kuponerne ikke kan genfindes i noget andet system derudover. Der henvises i det hele til det ovenfor under afsnit B3.1 anførte vedrørende dataflowet mellem de forskellige IT-systemer som illustreret ved bilag 18 [E273]. Herfra kan det konstateres, at Radixx-Systemet fodres med data fra SMS-Systemet, hvorfor i hvert fald eksistensen af de 255 stk. kuponer bør kunne bekræftes via data i SMS-Systemet. At FlexFlight af uforklarlige årsager ikke er i besiddelse af RA-data for de pågældende kuponer er FlexFlights risiko og har hverken betydning for, om der skal ske afregning eller med hvilket beløb. Det bemærkes i den forbindelse, at FlexFlight ved sin opgø- relse fejlagtigt har beregnet provisionen for de 255 stk. kuponer af den fulde kuponpris. Provision skal rettelig beregnes som 3,18 % af Net fare-beløbet (bilag S, kolonne Y). Værdien efter Radixx-Systemet udgør herefter EUR 72.795,76 før fradrag af provision og EUR 70.988,91 efter fradrag af provision (3,18 % af 56.819,03), jf. bilag S.

- 169 stk. kuponer, som FlexFlight først ikke kunne identificere i RA-Systemet, men som siden blev identificeret ved bilag Q [E473]. Dog figurerer kuponerne *ikke* i det "fuldstændige" udtræk fra RA-Systemet i bilag C [E299]. Ifølge FlexFlight skulle de 169 kuponer allerede være afregnet til WOW Air, hvilket dog bestrides som udokumenteret. I bilag Q, kolonne D, har FlexFlight henvist til en tidligere afregningsrapport for perioden 1. januar 2019 til 15. januar 2019. Efter WOW Airs gennemgang fremgår ingen af de 169 stk. kuponer imidlertid af den nævnte rapport eller i øvrigt af den dokumentation for afregning, som FlexFlight har fremlagt i bilag Å [E477]. Den fremlagte kvittering for overførsel i bilag R [E475] ændrer heller ikke herpå, fordi den ikke specificerer, hvilke kuponer, overførslen relaterer sig til. Under henvisning til usikkerheden omkring RA-dataene for disse kuponer, skal der herefter ske afregning baseret på beløbene i Radixx-Systemet, svarende til EUR 84.919,93 før fradrag af provision og EUR 82.559,98 efter fradrag af provision (3,18 % af 74.212,34), jf. bilag Q.

- 57 stk. kuponer, som FlexFlight oprindeligt heller ikke kunne identificere i RA-Systemet, herunder ikke i det "fuldstændige" udtræk fra RA-Systemet (bilag C), men som siden blev identificeret i bilag T [E471]. FlexFlight har anerkendt, at kuponerne skal afregnes til WOW Air, men også som følge af usikkerheden omkring RA-dataene for disse kuponer kan FlexFlights opgørelse af kuponernes værdi til blot EUR 9.369,40 ikke lægges til grund. Desuden indeholder FlexFlights RA-data ikke tilstrækkelige oplysninger til at kunne opgøre kuponernes pris efter fradrag af provision, da der mangler information om den del af kuponernes pris, som udgør Net fare. Der skal herefter ske afregning baseret på beløbene i Radixx-Systemet svarende til i alt EUR 25.196,69 før fradrag af provi-

sion og EUR 24.494,19 efter fradrag af provision (3,18 % af 22.091,20), jf. bilag T.

- 398 stk. kuponer med statusbetegnelsen "Z", som kan fremfindes i bilag D [E301] under fanen "Missing from WT" ved tilføjelse af filtrering på "Z" i kolonne E ("RVA Coupon Status") samt "-" i kolonne F ("RVA Accounted Status"). FlexFlight har anerkendt, at kuponerne skal afregnes til WOW Air, men parterne er uenige om opgørelsen. FlexFlight har forsøgt at argumentere for, at kuponerne kun skal afregnes med Net fare-beløbet opgjort efter RA-Systemet uden skatter og afgifter. Det beror imidlertid på en forkert udlægning af Aftalen, når FlexFlight henviser til, at skatter og afgifter ikke skal afregnes, fordi de er refunderbare. Kuponerne skal afregnes fuldt ud (med almindeligt fradrag af provision), idet passagererne ikke længere er berettigede til at fremsætte krav om refusion af skatter og afgifter. Chief Distribution Officer fra WorldTicket, Peer Winther, bekræftede under sin vidneforklaring i sag BS-12189/2022-ROS (bilag 19) [E246], at passagerer kun kan kræve refusion af skatter og afgifter i op til et år efter flyafgang. Skatter og afgifter er således naturligt ikke refunderbare efter et år, og FlexFlight kan ikke se bort fra, at afregning i henhold til Hovedaftalens punkt 3.2 skal ske så snart ("*as soon as*") billetten har en status, hvor passageren ikke længere kan kræve refusion. FlexFlight har da også tidligere afregnet skatter og afgifter til WOW Air på månedlig basis i overensstemmelse med det anførte. Derudover fastholdes, at opgørelsen skal ske efter Radixx-Systemet svarende til EUR 63.864,51 før fradrag af provision og EUR 62.598,77 efter fradrag af provision (3,18 % af 39.803,33), jf. bilag D.

Sammenfattende er faktum således, at for 481 stk. ud af 879 stk. kuponer (jf. henholdsvis 255 kuponer i bilag S, 169 kuponer i bilag Q samt 57 kuponer i bilag T) mangler der data i det "fuldstændige" udtræk fra RA-Systemet i bilag C. Derfor er det navnlig uklart, hvor dataene for de nyfundne 226 kuponer (jf. henholdsvis 169 kuponer i bilag Q og 57 kuponer i bilag T) reelt kommer fra, hvilket FlexFlight fortsat ikke har givet nogen troværdig forklaring på. FlexFlight har fremlagt flere forskellige datasæt fra RA-Systemet, men ingen af dem indeholder en entydig eller pålidelig opgørelse af kuponernes værdi efter RA-Systemet uden væsentlig diskrepans til Radixx-Systemet.

Herefter opgøres det samlede krav for de 879 stk. kuponer efter Radixx-Systemet til i alt EUR 246.776,89 før fradrag af provision og **EUR 240.642** efter fradrag af provision, jf. bilag 5/9.

For fuldstændighedens skyld bemærkes, at WOW Airs krav oprindeligt bestod af i alt 927 stk. kuponer. Opdateringen af kravet er behørigt reflekteret i det af WOW Air indleverede støttebilag, som under fanen "Bilag 5, 879

Missing from WT" indeholder de 879 stk. kuponer, der fortsat er omfattet af kravet.

3.2.5 Ikke-refunderbare kuponer (afgang efter konkursens indtræden) / Not refunded future departures

WOW Airs krav på betaling for Ikke-refunderbare kuponer (afgang efter konkursens indtræ- den)/Not refunded future departures består af i alt 9.221 stk. kuponer, som blev solgt forud for konkursens indtræden den 28. marts 2019, men med planlagt afgang efter denne dato. Som følge af konkursens indtræden blev afgangene aflyst, men idet eventuelle refusionskrav herefter skulle anmeldes til konkursboet, er FlexFlight forpligtet til at afregne indtægterne for kuponerne til WOW Air.

En oversigt over kuponerne er fremlagt med bilag 29 [E491], hvoraf fremgår, at kuponernes værdi opgøres til EUR 1.648.977 før fradrag af provision og **EUR 1.614.384** efter fradrag af provision (3,18 % af 1.087.833). Opgørelsen i bilag 29 er baseret på FlexFlights dataudtræk fra RA-Systemet i bilag C [E299], hvor WOW Air navnlig har omregnet kuponernes pris til EUR (kolonne BW og CA) og desuden også gjort det nemt at identificere flyafgangene efter konkursens indtræden (kolonne BY).

Det bemærkes i den forbindelse, at bilag C understøttede en væsentlig forhøjelse af det estimat af kuponernes værdi, som WOW Air oprindeligt opgjorde ved sagens anlæg. BSP-data/Hot files ville sandsynligvis understøtte en yderligere forhøjelse af kravet, men trods gentagne opfordringer har FlexFlight undladt at fremlægge oplysningerne og dermed ikke bidraget til sagens fulde oplysning, jf. afsnit B3.1 ovenfor.

Det er dog dokumenteret ifølge FlexFlights data fra RA-Systemet, at der i hvert fald er i alt 9.221 stk. uafregnede kuponer med statusbetegnelserne "Z", "O" og "E", som alle havde planlagt afgang efter konkursens indtræden den 28. marts 2019, herunder:

- 8.343 stk. kuponer med status "Z", svarende til i alt EUR 1.484.408 før fradrag af provision (kolonne BW, "CPN in EUR on DepDate"),
- 2 stk. kuponer med status "O", svarende til i alt EUR 205 før fradrag af provision (kolonne BW, "CPN in EUR on DepDate") og
- 876 stk. kuponer med status "E", svarende til i alt EUR 164.364 før fradrag af provision (kolonne BW, "CPN in EUR on DepDate").

Særligt for så vidt angår statusbetegnelsen "E" (exchanged) bemærkes, at statusbetegnelsen er udtryk for, at kuponerne er blevet ændret forud for den planlagte afgang efter konkursen – eksempelvis forårsaget af passagerens eget ønske eller i form af ændrede afgangstidspunkter. Kuponer med en tilsvarende statusbetegnelse indgår også i andre dele af WOW Airs krav, herunder Godkendte kuponer/Coupons accepted, som parterne er nået til enighed omkring.

Det beror på en forkert forståelse af Aftalens indhold, når FlexFlight ser sig berettiget til at tilegne sig betaling for aflyste flyvninger. FlexFlight kan alene undlade at afregne til WOW Air, såfremt passagererne havde fremsat berettigede refusionskrav, og refusionerne de facto er blevet gennemført, idet FlexFlight i henhold til Aftalen er forpligtet til at afregne, så snart passagererne ikke længere kan kræve refusion. I nærværende sag skulle eventuelle refusionskrav være fremsat til konkursboet for længst, hvorfor betalingen tilkommer WOW Air.

I den forbindelse er det væsentligt at bemærke, at langt størstedelen af kuponerne i denne del af WOW Airs krav har status "Z" (jf. kolonne BC, "SMS_CPN_Status"), hvilket er udtryk for, at kuponerne var "låst" i den forstand, at refusioner *ikke* kunne foretages uden WOW Airs godkendelse. Så- ledes kan der ikke have fundet berettigede refusioner sted.

Hvis refusionskrav faktisk var blevet fremsat rettidigt, skulle den almindelige procedure for refusioner, der er beskrevet ovenfor i afsnit B2.1, have været fulgt. FlexFlight har således heller ikke i relation til disse kuponer kunnet godkende eller iværksætte refusioner – og efter WOW Airs konkurs var enhver sådan handling udenom konkursboet under alle omstændigheder uberettiget. Det er uklart og udokumenteret, om FlexFlight alligevel har iværksat refusioner baseret på passagerers refusionskrav, hvilket dog under alle omstændigheder vil være uberettiget.

3.3 FlexFlights manglende afregning af ændringsgebyrer

Foruden selve betalingen for kuponer til WOW Airs flyvninger, har FlexFlight også undladt at afregne indtægter i form af ændringsgebyrer, som passagerer i perioden september 2018 til marts 2019 har betalt for at foretage ændringer af allerede eksisterende bookinger. De samlede ændringsgebyrer relaterer sig til 271 stk. kuponer og beløber sig til i alt **EUR 32.943**, jf. oversigten i bilag 11 [E493] og den tilsvarende oversigt i PDF-format, jf. bilag 12 [E495].

De gældende vilkår (såkaldte "Fare Rules") for opkrævning af ændringsgebyrer, herunder ændringsgebyrets størrelse, blev fastsat af WOW Air selv og varierede afhængig af bl.a. billettype og det relevante marked. Vilkårene blev delt med de forskellige GDS-leverandører via ATPCO, således at passagerernes køb af kuponer automatisk blev underlagt de relevante vilkår. Beregningen af kravet er baseret på netop de data, som kommer fra ATPCO.

Til illustration ses et uddrag af vilkårene for såkaldte "Restricted Fares" i bilag 36 [E507]. Heraf følger blandt andet, at passagererne skulle opkræves USD 180 i gebyr pr. ændring, og at gebyrerne var ikke-refunderbare:

> *"ANY TIME PER CHANGE CHARGE USD 180.00 OR EQUIVALENT FOR REISSUE."*

> *"CHARGE USD 180.00 OR EQUIVALENT IN LOCAL CURRENCY PER CHANGE"*
>
> *"CHANGE FEE MUST BE COLLECTED ON EMD OR AS DU IN TAX BOX AND IS ALWAYS NON-REFUNDABLE"*

Når sammenholdes med de standardiserede beløb, som indgår i WOW Airs krav, opkræves tilsvarende USD 180 for en væsentlig del af kuponerne, jf. bilag 11, kolonne M. Lignende vilkår finder desuden anvendelse for de øvrige kuponer i kravet. Eksempelvis kræver WOW Air for 153 stk. af de 271 stk. kuponer EUR 95 i ændringsgebyr pr. kupon.

I svarskriftets punkt 2.21 [E61] misforstod FlexFlight, at kravet ikke relaterer sig til alle 410 kuponer indeholdt i bilag 11/12, men alene 271 kuponer, jf. bilag 11, kolonne N ("Change fee in EUR"). Endnu mere væsentligt misforstod FlexFlight, at WOW Airs argumentation for denne del af kravet alene angår det ekstra gebyr, som passagerer skal betale i tilfælde af ændringer til eksisterende bookinger; og ikke selve billetprisen for de ændrede kuponer.

Senere har FlexFlight i Processkrift A, punkt 1.15 [E146] med afsæt i bilag AC [E509] argumenteret for, at

> *"Det kan konstateres, at der er blevet opkrævet ændringsgebyrer på 179 kuponer (se kolonne W og ikke AA, som tidligere angivet). Det fastholdes, at der allerede blevet afregnet 30 kuponer (se kolonne W og Y). Kravet kan således maksimalt opgøres til de resterende 149 kuponer svarende til EUR 16.879,60, hvilket krav dog bestrides."*

Som Validating Carrier var FlexFlight naturligvis forpligtet til at iagttage gældende vilkår for ændringsgebyrer og foretage opkrævning i overensstemmelse hermed. Ifølge FlexFlight er der dog alene opkrævet ændringsgebyrer for 179 stk. ud af de 271 stk. kuponer i WOW Airs krav. Idet FlexFlight som Validating Carrier skulle håndtere den praktiske opkrævning, skal FlexFlight imidlertid bære risikoen, hvis opkrævning ikke er sket korrekt for de resterende 92 stk. kuponer. Det bemærkes i den forbindelse, at der er uoverensstemmelse mellem informationerne i FlexFlights analyse i forhold til, om opkrævning er sket eller ej, jf. bilag AC, kolonne W og AB.

Endelig giver det ikke mening, at FlexFlight på den ene side mener sig berettiget til at tilegne sig ændringsgebyrer for 149 stk. ud af de 179 stk. kuponer, når FlexFlight samtidig argumenterer for, at der allerede er sket afregning til WOW Air af ændringsgebyrer for de resterende 30 stk. ud af 179 stk. kuponer i kravet. Det er udokumenteret, at der allerede skulle være sket afregning for de 30 stk. kuponer, men at FlexFlight fremsætter argumentet understøtter i sig selv, at ændringsgebyrer tilkommer WOW Air. Faktum er da også, at FlexFlight under samarbejdet løbende opkrævede

ændringsgebyrer, og afregningen skete herefter typisk som et tillæg til den pris, der skulle betales for en ændret kupon.

FlexFlight er forpligtet til at afregne ændringsgebyrer, fordi de kun oppebæres *på vegne af* WOW Air. Det er meningsløst, når FlexFlight på basis af Hovedaftalens punkt 3.2 forsøger at nå et andet resultat. Som anført ovenfor under afsnit B2.1, har bestemmelsen til formål at udskyde afregningstidspunktet for kuponer i tilfælde, hvor der er en risiko for, at FlexFlight kan blive mødt med refusionskrav. Den risiko findes ikke ved ændringsgebyrer, som ikke kan refunderes, når de er betalt, og Aftalen indeholder ikke i øvrigt nogen holdepunkter for, at FlexFlight skulle kunne tilegne sig gebyrerne.

Det fastholdes således, at ændringsgebyrerne skal afregnes til WOW Air. Et andet resultat ville også være absurd, når tages i betragtning, at FlexFlight hverken havde en holdning til indholdet af de gældende vilkår eller gebyrernes størrelse. Dertil kommer, at passagerers ændringer af flybilletter hverken påførte FlexFlight ekstraarbejde eller yderligere udgifter under samarbejdet. Det turde være åbenbart, at ændringsgebyrerne skal kompensere flyselskabet – WOW Air – for de ulemper, der er forbundet med en ændring af billetterne, og ikke FlexFlight, der alene administrerer betalingerne. Eksempelvis kan en ombooking af en billet medføre, at et oprindeligt flysæde ikke når at blive solgt til andre, hvorved flyselskabet mister en indtægt.

3.4 FlexFlights uberettigede fradrag af refusioner

WOW Airs krav på betaling for FlexFlights uberettigede fradrag af refusioner vedrører i alt 734 stk. kuponer svarende til EUR 238.104. Kravet er opgjort på basis af data fra månedlige afregninger samt FlexFlights RA-data, uagtet at WOW Air ikke mener, at de af FlexFlight fremlagte data fra RA-Systemet er fuldstændige.

Overordnet fremsættes denne del af kravet, fordi FlexFlight i de løbende afregninger mellem parterne uberettiget har foretaget fradrag i betalingerne til WOW Air for kuponer, som FlexFlight angiveligt har refunderet til passagerer via de rejsebureauer, passagerne foretog bookingerne hos. I nogle tilfælde var kuponerne oprindeligt blevet afregnet til WOW Air, mens kuponerne i andre tilfælde slet ikke var blevet afregnet til WOW Air (!), før FlexFlight foretog fradrag for dem.

I det følgende behandles hver del af WOW Airs krav på betaling for uberettigede fradrag af refusioner særskilt, således at fradrag for oprindeligt *betalte* kuponer gennemgås under afsnit B3.4.1, og fradrag for oprindeligt *ubetalte* kuponer gennemgås under afsnit B3.4.2.

3.4.1 Oprindeligt betalte kuponer / Coupons paid

FlexFlight har i en lang række tilfælde foretaget fradrag i betalingerne til WOW Air for kuponer, som oprindeligt var afregnet til WOW Air på et tid-

ligere tidspunkt. Af bilag 22 (under fanen "Coupons paid") [E539] og bilag 23 [E541] fremgår i henholdsvis Excel- og PDF-format de i alt 220 stk. oprindeligt betalte kuponer, hvor FlexFlights efterfølgende fradrag var uberettigede. For disse kuponer beløber WOW Airs krav sig til i alt **EUR 62.828**. I den forbindelse bemærkes for en ordens skyld, at de i alt 28 stk. "Withdrawn coupons" (bilag 22, kolonne Q) ikke indgår i kravet og så- ledes ikke er medregnet ved opgørelsen.

Fradragene over for WOW Air er uberettigede, i hvert fald i det omfang fradragene overstiger skatte- og afgiftsbeløbet for den enkelte kupon. Således er WOW Airs krav for hver enkelt kupon opgjort som differencen mellem henholdsvis det samlede fradragsbeløb ("Refunded Total_CPN_Amount", jf. kolonne K) samt skatte- og afgiftsbeløbet ("Refunded taxes", jf. kolonne J) i bilag 22/23, som stammer fra månedlige afregninger mellem parterne, jf. bilag 24 [E545]. Ved omregningen til EUR har WOW Air anvendt omregningskurser (bilag 22, fane "Coupons paid", kolonne N), som FlexFlight selv vedlagde og anvendte ved de månedlige afregninger.

Opgørelsen af kravet som beskrevet ovenfor er i overensstemmelse med den fortolkning af Hovedaftalens afsnit 3.2, som er beskrevet ovenfor i afsnit B2.1. Det faktum, at kuponerne oprindeligt blev afregnet til WOW Air, betyder i henhold til Hovedaftalens punkt 3.2, at de respektive flyvninger afgik, eller også havde passageren ikke i øvrigt ret til refusion. Hvis passageren ikke havde ret til refusion, siger det sig selv, at FlexFlight ikke kunne udbetale refusion til passagerer eller i øvrigt foretage fradrag herfor over for WOW Air. Hvis flyvningerne afgik, kan passagererne højst være berettigede til at få refunderet skatter og afgifter i tilfælde af udeblivelse.

I modsætning til det af FlexFlight anførte, er det faktum, at billetterne oprindeligt blev afregnet til WOW Air (inden de påstås at være blevet refunderet over for passagerer og fradraget over for WOW Air) naturligvis ikke tilstrækkeligt til at afvise kravet. Det siger sig selv, at FlexFlight ikke frit kan foretage fradrag i tidligere betalinger til WOW Air. Det kræver et berettiget refusionsgrundlag, og FlexFlight har ikke dokumenteret, at et sådant foreligger. I øvrigt har FlexFlight i Processkrift A, punkt 1.18 [E147] sammensat en argumentation, som er fuldstændig løsrevet fra det krav og de synspunkter, WOW Air har fremsat.

I lyset af, at FlexFlight højst kan være berettiget til at refundere skatte- og afgiftsbeløbet – og ikke andet eller mere – kræver WOW Air således tilbagebetaling, i det omfang fradragene for hver enkelt kupon overstiger skatte- og afgiftsbeløbet. Det kan ikke udelukkes, at også fradraget for skatte- og afgiftsbeløbet er uberettiget og følgelig i realiteten bør tilkomme WOW Air, men for at holde det simpelt, er disse holdt ude af WOW Airs krav.

For en ordens skyld bemærkes, at FlexFlight ikke er berettiget til at modtage provision af kravet på EUR 62.828, fordi FlexFlight allerede modtog

provision for de pågældende kuponer, da kuponerne oprindeligt blev afregnet til WOW Air - altså; de blev afregnet fratrukket provision. FlexFlight skal naturligvis ikke oppebære provision for de samme kuponer igen.

3.4.2 Oprindeligt ubetalte kuponer / Coupons not paid

FlexFlight har som nævnt ikke kun foretaget uberettigede fradrag for kuponer, der allerede var betalt til WOW Air; FlexFlight har også foretaget uberettigede fradrag for kuponer, *uden* at kuponerne oprindeligt var blevet afregnet til WOW Air. Af bilag 22 (under fanen "Coupons not paid") [E539] og bilag 25 [E647] fremgår oversigter i henholdsvis Excel- og PDF-format med de i alt 514 stk. kuponer, hvor det gør sig gældende. WOW Airs krav for disse kuponer beløber sig samlet til **EUR 175.276**.

For fuldstændighedens skyld bemærkes, at WOW Airs krav oprindeligt bestod af 523 stk. kuponer, som alle fremgår af bilag 22/25. Justeringen ned til det nuværende krav er der taget højde for i det konsoliderede støttebilag under fanen "Bilag 22, 514 Coupons not paid". Derudover bemærkes, at de i alt 15 stk. "Withdrawn coupons", som fortsat figurerer i både støttebilaget samt bilag 22 (kolonne N), *ikke* indgår i kravet og således *ikke* er medregnet ved opgørelsen.

Det siger sig selv, at det er en grundlæggende forudsætning for, at FlexFlight havde lov til at fradrage et refusionskrav i forbindelse med en afregning, at WOW Air *de facto* har modtaget betaling på et tidligere tidspunkt for den enkelte kupon, som refusionen relaterer sig til. I modsat fald vil WOW Air finansiere refusion af en kupon, som FlexFlight har modtaget betaling for, og som FlexFlight fortsat besidder, med den konsekvens at FlexFlight vil tjene kuponprisen. Idet fradragene herefter er uberettigede, er FlexFlight forpligtet til at tilbagebetale det fulde beløb til WOW Air.

For i alt 502 stk. ud af de i alt 514 stk. kuponer indeholdt i kravet er der også enighed blandt parterne om, at der skal ske afregning til WOW Air i overensstemmelse med WOW Airs opgørelse. Retten kan således lægge til grund:

- at FlexFlight skal afregne i alt EUR 113.740 efter fradrag af provision for 316 stk. ud af de erkendte 502 stk. kuponer, som kan identificeres i FlexFlights bilag AE [E547] ved at tilføje filtrering på "Amount to be settled as per coloumn N" i kolonne Q, og
- at FlexFlight skal afregne i alt EUR 58.207 efter fradrag af provision for 186 stk. ud af de erkendte 502 stk. kuponer, som kan identificeres i Flexflights bilag AE ved at tilføje filtrering på "To be settled for TKTT" samt "To be settled for TKTT – Missing settlement report" i kolonne R. FlexFlight nåede frem til denne erkendelse med afsæt i bilag 30 [E665], som indeholder alle relevante kuponnumre på kuponerne omfattet af kravet i kolonne C ("Ticket number & City").

De resterende 12 stk. ud af 514 stk. kuponer svarende til EUR 3.329 kan identificeres ved at tilføje filtrering på "Not to settle" i bilag AE, kolonne R. FlexFlight har anført, at der allerede er sket afregning af kuponerne til WOW Air, hvilket bestrides som udokumenteret. Navnlig figurerer ingen af de 12 kuponer i bilag AF [E667] som oprindeligt afregnet.

For hver enkelt kupon er kravet opgjort under hensyntagen til, om kuponen i henhold til de løbende afregninger mellem parterne blev fradraget én eller flere gange over for WOW Air. WOW Airs analyse har nemlig vist, at der for visse kuponer blev foretaget fradrag hele tre gange. Uanset hvor mange gange, der er blevet foretaget fradrag, kræver WOW Air det totale fradragsbeløb tilbagebetalt for hver kupon (i alt EUR 173.775, jf. støttebilagets fane "Bilag 22, 514 Coupons not paid", kolonne J).

En del af de oprindeligt ubetalte kuponer blev solgt som ikke-refunderbare i henhold til gældende Fare rules, og i hvert fald for så vidt angår disse kuponer skal WOW Air ikke kun modtage betaling til udligning af det uberettigede fradrag, jf. umiddelbart ovenfor. WOW Air skal også modtage passagerens betaling for selve kuponens pris eksklusiv provision. Idet flyvningerne *de facto* afgik, kan FlexFlight notorisk aldrig være berettiget til at foretage refusion af Net fare over for passagererne, så ved opgørelsen indgår herefter også et krav på betaling af Net fare eksklusiv provision på 3,18 % (i alt EUR 1.501 jf. støttebilagets fane "Bilag 22, 514 Coupons not paid", kolonne I) for ikke-refunderbare kuponer.

Det samlede krav på EUR 175.276 for de oprindeligt ubetalte kuponer beregnes herefter som summen af det samlede fradragsbeløb samt Net fare eksklusiv provision for ikke-refunderbare kuponer, som stammer fra henholdsvis månedlige afregninger mellem parterne, jf. bilag 24 [E545] samt FlexFlights RA-data.

I forlængelse af ovenstående bemærkes, at det ikke kan udelukkes, at WOW Air også er berettiget til at modtage betaling for skatte- og afgiftsbeløbet for de ikke-refunderbare kuponer. For at skære sagen til kræver WOW Air dog alene betaling for Net fare, uden at dette skal forstås som en anerkendelse af, at FlexFlight reelt er berettiget til at oppebære skatte- og afgiftsbeløbet for de pågældende kuponer. Derudover har WOW Air ikke kunnet konstatere, om refusioner af billetter, som *ikke* blev solgt som ikke-refunderbare og derfor potentielt kunne refunderes i henhold til gældende Fare rules, faktisk var berettigede. For at skære sagen til har WOW Air hverken krævet betaling af Net fare og/eller skatter for disse, men alene udligning af det uberettigede fradrag, jf. ovenfor.

4 FlexFlights fremsatte modkrav

FlexFlight har fremsat en række modkrav, som FlexFlight kræver modregnet i WOW Airs krav på betaling. Modkravene opgjorde FlexFlight oprindeligt til EUR 2.023.101, men er siden blevet nedsat til i alt EUR 1.977.617,38. WOW Air kan alene acceptere yderst begrænsede dele af det

samlede modkrav svarende til i alt **EUR 18.706** af hensyn til at skære sagen til. I øvrigt bestrides og afvises FlexFlights modkrav i det hele som dels forkerte og dels udokumenterede.

De enkelte modkrav behandles særskilt under afsnit B4.1-B4.6 nedenfor.

4.1 Provision

WOW Air og FlexFlight er principielt enige om, at FlexFlight i henhold til Aftalen er berettiget til provision på 3,18 % af den del af kuponernes pris, som udgør Net fare. Når det skal afgøres, *om* FlexFlight er berettiget til at modtage provision under nærværende sag, skal der dog helt åbenbart tages højde for samt foretages en særskilt vurdering af den forskelligartede karakter af de enkelte dele af WOW Airs krav.

I nogle tilfælde har FlexFlight allerede på et tidligere tidspunkt modtaget provision for de kuponer, som WOW Airs krav relaterer sig til, eller også tilsiger karakteren af kravet, at der ikke skal beregnes provision. I andre tilfælde, hvor der korrekt skal beregnes provision, har WOW Air allerede taget højde herfor, idet provisionen er blevet behørigt fratrukket i forbindelse med WOW Airs kravsopgørelse.

Således er der allerede beregnet provision af kuponer under alle kategorier med undtagelse af:

- ændringsgebyrer (afsnit B3.3), idet kravets karakter adskiller sig fra indtægter i forbindelse med selve salget af kuponer,
- kuponer omfattet af Oprindeligt betalte kuponer/Coupons paid (afsnit B3.4.1), idet FlexFlight allerede har modtaget provision for de pågældende kuponer i forbindelse med den oprindelige afregning af kuponerne til WOW Air og følgelig ikke skal modtage provision for de samme kuponer igen; og
- kuponer omfattet af Oprindeligt ubetalte kuponer/Coupons not paid (afsnit B3.4.2), som *ikke* blev solgt som ikke-refunderbare, idet WOW Airs krav for så vidt angår disse alene består af de fradragsbeløb, som FlexFlight uberettiget fradrog over for WOW Air uden oprindeligt at have afregnet kuponerne først.

Således giver det ikke mening, når FlexFlight i Processkrift A, punkt 1.24 [E148] fastholder et modkrav på betaling af provision af:

> *" […] ethvert krav på indtægter fra salg af kuponer, som WOW Air måtte være berettiget til (se modkravsopgørelsens punkt i) i det omfang, at der ikke er taget højde for dette i WOW Airs kravopgørelse. Der tages således fortsat forbehold for, at FlexFlight opgør sit krav på manglende betaling af provision, når/hvis der kommer yderligere klarhed over et eventuelt afregningsmodent krav."*

4.2 Påstået fejlagtigt afregnede kuponer med status "V"

FlexFlight har fremsat et modkrav på betaling for kuponer med status "Void (V)", idet passagerernes transaktion i betalingsflowet ifølge FlexFlight blev afbrudt. WOW Air har bestridt kravet som dels forkert omregnet til EUR, dels allerede fradraget og/eller udokumenteret. Retten kan dog lægge til grund, at parterne er blevet enige om at skære sagen til, således at modkravet reduceres til i alt 86 stk. kuponer svarende til i alt **EUR 14.706**, som skal fradrages i WOW Airs krav. Fradraget er allerede behørigt reflekteret i WOW Airs kravsopgørelse.

4.3 Påstået fejlagtigt afregnede skatter og afgifter for kuponer med status "Z"

FlexFlight har fremsat et modkrav bestående af skatter og afgifter for kuponer med status "Z", som ifølge FlexFlight er afregnet til WOW Air ved en fejl. Oprindeligt opgjorde FlexFlight modkravet til EUR 1.441.217,98. Med afsæt i FlexFlights bilag K [E759] kunne WOW Air dog konstatere, at FlexFlights opgørelse oversteg selve skatte- og afgiftsbeløbet for de pågældende kuponer (jf. kolonne CA, "TAX amount"). I det oprindelige modkrav havde FlexFlight medregnet et beløb svarende til EUR 41.818,7 (jf. kolonne CC, "Check"), selvom beløbet slet ikke udgør skatter og afgifter, og helt uden at redegøre for, (i) hvad beløbet reelt dækker over, (ii) hvorfor beløbet i det hele taget oprindeligt blev opgjort som en del af skatte- og afgiftsbeløbet for de pågældende kuponer og (iii) hvorfor FlexFlight overhovedet betragter beløbet som "fejludbetalt".

FlexFlight har herefter nedjusteret modkravet til EUR 1.399.399,28, jf. bilag K, kolonne CA. WOW Air bestrider dog, at FlexFlight overhovedet har et modkrav, idet dette strider mod Aftalen, ligesom opgørelsen af beløbet fortsat er fejlbehæftet. Det faktum, at det fremsatte modkrav relaterer sig til skatter og afgifter for hele 23.523 kuponer, fordi afregningen netop fandt sted løbende under hele parternes samarbejde, understøtter i sig selv, at modkravet reelt er udtryk for efterrationaliseringer.

WOW Air kan ikke verificere, at betaling er foretaget, men selv hvis det er sket, beror det ikke på en fejl. I henhold til Aftalen tilkommer de pågældende skatter og afgifter WOW Air og skal afregnes endeligt, når passagerer ikke længere kan kræve refusion. Som konsekvens af, at alle kuponerne figurerer i RA-Systemet med status "Z", har passagererne enten ikke krævet – eller været berettiget til at få udbetalt – refusion af skatter/afgifter for de pågældende kuponer, idet refusion *ikke* kunne foretages uden WOW Airs forudgående vurdering og godkendelse. Der henvises i den forbindelse til proceduren for refusioner som gennemgået ovenfor under afsnit B2.1.

Selv hvis Sø- og Handelsretten ikke er enig i WOW Airs fortolkning af FlexFlights afregningsforpligtelse under Aftalen, er FlexFlight stadig afskåret fra at gøre modkravet gældende.

Modkravet hviler ikke på Aftalen, men må nødvendigvis være baseret på princippet om *condictio indebiti* og dermed være et tilbagesøgningskrav. FlexFlight har imidlertid mistet et eventuelt tilbagesøgningskrav, idet FlexFlight gennem samarbejdet har afregnet skatter og afgifter løbende i overensstemmelse med WOW Airs forståelse af Aftalen. Det var FlexFlight selv, der forestod afregningerne opgjort ud fra egne data og beregninger uden at modtage fakturaer fra WOW Air. WOW Air har således under hele samarbejdet haft en berettiget forventning og været i god tro om at kunne beholde disse beløb. FlexFlight har heller ikke anført en eneste grund til, hvorfor WOW Air ikke skulle kunne forvente, at FlexFlights egne opgørelser og løbende afregninger var korrekte. Det skyldes som minimum FlexFlights egen uagtsomme adfærd, at disse beløb er betalt ikke blot én gang, men løbende.

Hertil kommer, at et eventuelt tilbagesøgningskrav er forældet. Mellem parterne blev i forbindelse med forhandlingerne indgået en suspensionsaftale, jf. bilag 16 [E221]. Den aftale ophørte dog automatisk senest på tidspunktet for stævningens indlevering den 1. november 2023, hvor parternes daværende forligsforhandlinger blev afbrudt endeligt. Ifølge suspensionsaftalen indtræder forældelse 2 måneder efter aftalens udløb. FlexFlight rejser imidlertid først sit modkrav på skatter og afgifter ved svarskriftets indlevering den 15. februar 2024. På det tidspunkt ligger selv det nyeste eventuelle tilbagesøgningskrav betydeligt længere bagud i tid end 3 år, og derfor er forældelse indtrådt.

Det er naturligvis en forudsætning for afbrydelse af modkravets forældelse, at FlexFlight selv gjorde kravet rettidigt gældende, jf. herved forældelseslovens § 16, stk. 2, nr. 3. Med afsæt i suspensionsaftalen – og i lyset af at afregning af skatter og afgifter ifølge oplysningerne i det af FlexFlight fremlagte bilag K senest blev gennemført tilbage i marts 2019 – skulle kravet være gjort gældende inden for 2 måneder fra stævningens indlevering. Det skete imidlertid ikke. FlexFlight anmodede om forlængelse af fristen for svarskrift og for de dele af modkravet, som ikke allerede var forældede inden suspensionsaftalens indgåelse, blev kravet herefter gjort gældende 1,5 måned for sent.

Derudover understreges, at FlexFlight *ikke* kan påberåbe sig forældelseslovens § 3, stk. 2 til støtte for, at modkravet ikke er forældet efter bestemmelsens stk. 1. Suspensionsreglen i stk. 2 kræver uvidenhed angående faktiske forhold, hvilket i nærværende tilfælde vil sige ukendskab til, at afregning af skatter og afgifter faktisk fandt sted til WOW Air. Som Validating Carrier var det FlexFlights job at opgøre og administrere betalingerne til WOW Air, og modkravets væsentlige størrelse tilsiger i sig selv, at FlexFlight umuligt kunne være ubekendt med betalingerne – eller i hvert fald at FlexFlight burde have været bekendt hermed. Om betalingerne skete ved en "fejl", og om FlexFlight var i god eller ond tro herom, har i den forbindelse ingen betydning. Det er almindeligt anerkendt i litteraturen, at en retsvild-

farelse, herunder eksempelvis ukendskab til eksistensen eller den rette fortolkning af det retlige grundlag for kravet, ikke kan medføre suspension.

For en ordens skyld bemærkes i forlængelse af ovenstående, at der ikke er konneksitet mellem sagens hovedkrav, der er baseret på Aftalen mellem parterne, og modkravet, der ikke finder sit udgangspunkt i Aftalen, men derimod er baseret på princippet om *condictio indebiti.* Det anføres i den litteratur, som FlexFlight har henvist til i duplikkens punkt 1.28 [E117], at konneksitet kan dække over et tilbagesøgningskrav, *"som har hjemmel i den pågældende gensidigt bebyrdende kontrakt,*
jf. Pia Moltke Jensen, Konneksitet, side 25f". FlexFlights tilbagesøgningskrav har netop *ikke* hjemmel i Aftalen, men hviler på princippet om condictio indebiti. Desuden skal forfatterens synspunkt ses i en kontekst, hvor modkravet skal kompensere for misligholdelse. FlexFlights modkrav kan ingenlunde siges at være stiftet som følge af – eller udgøre en kompensation for – misligholdelse fra WOW Airs side.

4.4 Licensgebyr

Uanset at nærværende sag i det hele er en tvist om Aftalen mellem parterne, har FlexFlight fremsat et modkrav på i alt EUR 30.983, som baserer sig på en helt anden aftale; nemlig Licensaftalen mellem WOW Air og WorldTicket, jf. bilag A [E175].

WOW Air bestrider, at WorldTicket har noget krav mod WOW Air under Licensaftalen. Det spørgsmål kan imidlertid under alle omstændigheder ikke afklares under nærværende retssag, fordi kompetencen til at afgøre uenigheder om Licensaftalens indhold henhører under en voldgiftsret. Det følger således udtrykkeligt af Licensaftalens punkt 7.04 [E185], at "*Any controversy or claim arising out of or relating to this Agreement, or breach thereof, shall be settled by arbitration in Copenhagen, Denmark."*

Selv hvis retten kunne vurdere eksistensen af et eventuelt modkrav i henhold til Licensaftalen, gøres det gældende, at der ikke er noget krav. Det fremgår eksplicit af selve den bestemmelse i Licensaftalens punkt 2.03 [E178], som WorldTicket baserer kravet på, at vilkåret skulle genforhandles årligt:

> *"Licensee guarantees an initial minimum of 10.000 coupons booker per year using the Solution. This Minimum Usage and Booking Fee are to be adjusted once a year, in the month of January, with the guaranteed number of Tickets Booked for the next 12 consecutive months."* (vores fremhævelser)

Vilkåret er imidlertid aldrig blevet genforhandlet mellem parterne, og WorldTicket kan selvsagt ikke ensidigt beslutte, at det oprindeligt aftalte minimumsforbrug skal være gældende for den relevante periode i forsøg på at nedbringe WOW Airs krav under nærværende sag. FlexFlight har i duplikkens punkt 1.30 [E117] anført følgende:

> *"Det bestrides, at det kan udledes af Licensaftalens punkt 2.03, at der kun eksisterede et samarbejde (og et krav på licensgebyr), hvis minimumsforbruget på 10,000 kuponer pr. år blev genforhandlet årligt".*

WOW Air har imidlertid hverken gjort gældende, at den manglende genforhandling af minimumslicensen *i sig selv* skulle medføre (i) ophør af samarbejdet under Licensaftalen, eller (ii) at WorldTicket fuldstændigt mistede ethvert krav på licensgebyr. WOW Airs synspunkt er rettelig, at den manglende genforhandling af vilkåret medfører, at der ikke længere gælder nogen *minimumslicens* – og under alle omstændigheder ikke en minimumslicens baseret på de oprindelige værdier efter FlexFlights ensidige bestemmelse. Denne forståelse er i overensstemmelse med en naturlig læsning af Licensaftalens punkt 2.03, hvorefter minimumsforbruget alene skulle finde anvendelse for den *indledende* periode af samarbejdet, hvorefter vilkåret *i sin helhed* skulle genforhandles både for så vidt angår minimumsforbrug og licenssats.

I modsætning til det af FlexFlight anførte er det ikke nødvendigt nærmere at definere den "indledende periode", idet parterne i Licensaftalens punkt 2.03 også har taget stilling til, at genforhandling skulle ske årligt i januar måned. Når vilkårets byrdefulde karakter tages i betragtning, er et krav om genforhandling og fælles fastsættelse af minimumslicens desuden ikke kun naturligt, men også en væsentlig forudsætning for WOW Airs indgåelse af Licensaftalen. Minimumslicens må nødvendigvis tilpasses løbende afhængig af omstændighederne, og også af den grund kan FlexFlight ikke ensidigt træffe bestemmelse herom.

Dertil kommer, at fremsættelsen af modkravet i forbindelse med svarskriftets indlevering den 15. februar 2024 er sket for sent, hvorfor et eventuelt krav på licensgebyr er bortfaldet som følge af for- ældelse. FlexFlight har bestridt forældelsen under henvisning til, at parternes suspensionsaftale, jf. bilag 16 [E221] ikke er blevet opsagt. Parternes daværende forligsforhandlinger – og følgelig også automatisk den indgåede suspensionsaftale – blev imidlertid afbrudt ved WOW Airs indlevering af stævning den 1. november 2023. Herfra skulle modkravet være fremsat inden for 2 måneder fra stævningens indlevering, hvilket ikke skete. Der henvises i den forbindelse til det ovenfor under afsnit B4.3 anførte.

Dernæst bemærkes, at kravet på licensgebyr ikke er konnekst med sagens hovedkrav. Licensaftalen er ikke indgået mellem samme parter som Aftalen, og endvidere er der ikke nogen reel sammenhæng mellem de to aftaler, idet indgåelse af den ene ikke forudsatte indgåelse af den anden. Dette ses af, at FlexFlight og WorldTicket tidligere var helt uafhængige selskaber, der solgte deres ydelser hver for sig, ligesom selskaberne i dag har forskellige ejerkredse. De to aftaler vedrører således to distinkte ydelser, hvilket også er årsagen til, at eksempelvis værnetingsbestemmelserne i de to aftaler er forskellige.

Endelig bestrider WOW Air under alle omstændigheder selve opgørelsen af modkravet, som beløber sig til i alt EUR 30.983. FlexFlight har ikke fremlagt dokumentation for antallet af kuponer, som er lagt til grund for beregningen af licensgebyret, og der er desuden ikke taget højde for, at WOW Air som følge af konkursen har ret til at opsige Licensaftalen med et konkursreguleret varsel.

4.5 Provision i opsigelsesperioden

FlexFlight har gjort gældende, at Hovedaftalen er misligholdt, idet konkursboet ikke indtrådte i Hovedaftalen, og at FlexFlight på den baggrund er berettiget til provision i opsigelsesperioden på i alt EUR 367.529,10. Det er meningsløst og bestrides af flere årsager.

For det første berettiger WOW Airs konkurs ikke FlexFlight til provision i opsigelsesperioden, men selv hvis det var tilfældet, er FlexFlight selvsagt alene berettiget til provision hvis og i det omfang, FlexFlight har lidt et tab. Det har FlexFlight imidlertid *ikke*. Der er ikke i Hovedaftalen aftalt en minimumsforpligtelse i relation til antal flyvninger, og WOW Air har derfor heller ikke forpligtet sig til at operere et minimum antal flyvninger. Lige så lidt er FlexFlight garanteret et minimumsbeløb under Aftalen, og Aftalen har heller aldrig været praktiseret på den måde. Det gør ingen forskel, om *"FlexFlight havde en berettiget forventning om provision for indtægter af salg i opsigelsesperioden […]"*, jf. duplikkens punkt 1.32 [E117].

Det faktum, at WOW Air går konkurs, ændrer ikke på ovenstående. Hvis WOW Air hypotetisk ikke var gået konkurs, men i stedet blot havde stoppet sine aktiviteter og dermed var stoppet med at operere flyvninger, ville der ikke have været tale om misligholdelse. FlexFlight var således heller ikke i den situation berettiget til provision, da FlexFlight alene skal have provision af det faktiske salg. Det siger sig selv, at FlexFlight ikke skal stilles bedre, blot fordi WOW Air nu er gået konkurs.

For det andet er FlexFlights beregning af provisionen under alle omstændigheder baseret på en referenceperiode, der i bedste fald kan karakteriseres som tilfældig. FlexFlight har anvendt en referenceperiode for indtægter af salg i april til juni 2017, idet denne periode angiveligt skulle være retvisende for, hvordan salget af kuponer har været mellem parterne siden 2008. Det bestrides. Hele grunden til, at WOW Air gik konkurs var, at det gik dårligt i perioden op til konkursen i 2019. Det har i sagens natur påvirket WOW Airs salg i en lang periode, hvilket en referenceperiode i 2017 helt ignorerer. Denne referenceperiode tager således ikke højde for det grundlæggende forhold, at WOW Airs flyflåde var blevet kraftigt reduceret fra 2017 til 2019. Dette i øvrigt uden, at FlexFlight havde protesteret over det lavere aktivitetsniveau, hvilket i sig selv viser, at det netop ikke var udtryk for misligholdelse.

For det tredje er det meningsløst, at FlexFlight på den ene side gør gældende, at FlexFlight kan undlade at afregne ikke-refunderbare kuponer med afgang efter konkursens indtræden (afsnit B3.2.5), og samtidig kræve en teoretisk beregnet provision for samme periode efter konkursen. Det betyder reelt, at FlexFlight kræver dobbeltbetaling, og ville svare til at FlexFlight opnåede en betaling på 103,18% fremfor den aftalte provisionssats på 3,18%.

På baggrund af ovenstående bestrides og afvises FlexFlights modkrav på provision i opsigelsesperioden som dels uberettiget og dels udokumenteret.

4.6 Gebyr for aflyste afgange (discontinuation fee)
FlexFlight har fremsat et modkrav på betaling af gebyrer svarende til i alt EUR 165.000 for aflyste afgange til FlexFlight. I den forbindelse henholder FlexFlight sig til Hovedaftalens punkt 4.4 [E201] vedrørende såkaldte "Discontinuation Fees".

Det fremgår af bestemmelsen, at hvis WOW Air har anmodet FlexFlight om at afbryde et såkaldt "schedule", skal WOW Air betale et discontinuation fee på EUR 1.000 for *"work related to cleaning the schedule from the GDS and finalizing the revenue accounting and settlement procedures (…)"* til FlexFlight.

FlexFlight har imidlertid beregnet sit modkrav baseret på antal aflyste *flyafgange* i stedet for på antal *schedules*. Det beror på en forkert forståelse af begrebet "schedule", som ikke er det samme som en flyafgang. Et "schedule" er et fartprogram for et halvt år, og dækker således over samtlige afgange i det halve år.

FlexFlight har ikke fremsat et eneste argument imod WOW Airs begrebsforståelse. Derimod kan WOW Air konstatere, at Hovedaftalen – udover i punkt 4.4 – indeholder flere henvisninger til "schedule", som understøtter WOW Airs fortolkning af begrebet. Der henvises navnlig til Hovedaftalens punkt 4.1 [E200] og 7 [E202]:

> ***4.1 FlexFlight Interline Service Charge*** *"The fee includes; […] 4) third party fees for publishing schedule and fares data".* (vores fremhævelse)
>
> ***7. ID Ticket Sales Partnerships*** *"Upon entering this agreement, WOW will participate in an ID Ticket Sales Partnership and make their full and unlimited schedule available for all current and future ID Ticket Sales Partnerships entered into by W2. All other current and future W2 subhosted airlines will likewise make their full and unlimited schedule available for ID Ticket Sales Partnerships."* (vores fremhævelser)

Hovedaftalens direkte sondringer mellem "schedule" (i ental) og "fares" (i flertal), samt det faktum at et "schedule" kan være "full and unlimited", understøtter entydigt WOW Airs fortolkning af begrebet. Det har formod-

ningen for sig, at parterne til Hovedaftalen har ønsket en konsekvent begrebsforståelse, hvorfor denne forståelse også må lægges til grund i forhold til Hovedaftalens punkt 4.4, hvor der desuden også refereres til "the schedule" i bestemt ental.

I og med at der ikke var planlagt flyvninger i hvert fald 2 år efter konkursens indtræden, er der heller ikke aflysninger efter 2 år, der berettiger til gebyr. Hvis der herefter regnes med en 2-årig periode, skal der betales et gebyr for 4 schedules á et halvt år. FlexFlights modkrav kan derfor maksimalt udgøre EUR 4.000 (EUR 1.000 x 4 schedules).

På baggrund af ovenstående kan FlexFlight maksimalt modregne **EUR 4.000** i gebyr for aflyste afgange. Denne del af modkravet er allerede behørigt fradraget i WOW Airs kravsopgørelse.

C ANBRINGENDER
Til støtte for WOW Airs betalingspåstand gøres det gældende,

- at parterne har indgået en gyldig aftale om markedsføring og salg af kuponer samt afregning af indtægter, jf. aftalelovens § 1 (afsnit C1),
- at FlexFlight på forskellig vis har ageret i strid med Aftalen og dermed væsentligt misligholdt Aftalen (afsnit C2), og
- at WOW Air som følge af misligholdelsen er berettiget til betaling af i alt EUR 3.750.006 med tillæg af procesrente fra den 28. marts 2019 til betaling sker (afsnit C3).

1 Parterne har indgået en gyldig aftale om markedsføring og salg af kuponer samt afregning af indtægter, jf. aftalelovens § 1
WOW Air og FlexFlight har med Aftalen gyldigt og bindende vedtaget, at FlexFlight på vegne af WOW Air skulle muliggøre markedsføring og salg af kuponer til passagerer via GDS og i den forbindelse indeholde betaling fra passagerer med henblik på videre afregning til WOW Air mod provision, jf. aftalelovens § 1. FlexFlight har herefter leveret ydelser, herunder delvist afregnet indtægter for kuponer fratrukket provision, til WOW Air i henhold til Aftalen siden 2012.

2 FlexFlight har væsentligt misligholdt Aftalen
Under parternes samarbejde har FlexFlight på forskellig vis ageret i strid med Aftalen, hvormed FlexFlight væsentligt har misligholdt Aftalen.
172. Misligholdelsen skyldes *for det første*, at FlexFlight har solgt minimum 23.362 stk. kuponer til WOW Airs flyvninger med planlagt afgang før eller efter konkursens indtræden den 28. marts 2019 uden at afregne indtægterne til WOW Air enten helt eller delvist.

Misligholdelsen skyldes *for det andet*, at FlexFlight har undladt at afregne indtægter i form af ændringsgebyrer, som passagerer i perioden september

2018 til marts 2019 har betalt for at foretage ændringer af allerede eksisterende bookinger.

Misligholdelsen skyldes *for det tredje*, at FlexFlight i sine løbende afregninger til WOW Air uberettiget har foretaget fradrag i betalingerne. Fradragene er sket, fordi FlexFlight angiveligt har foretaget refusioner til passagerer. I tilfælde, hvor kuponerne oprindeligt var afregnet til WOW Air, før FlexFlight foretog fradrag, er fradragene uberettigede i hvert fald i det omfang de overstiger kuponernes skatte- og afgiftsbeløb. I tilfælde, hvor kuponerne ikke var blevet afregnet til WOW Air, før FlexFlight foretog fradrag, er fradragene *i det hele* uberettigede og i tillæg hertil er WOW Air berettiget til betaling for kuponer solgt som ikke-refunderbare.

FlexFlights vederlag under Aftalen bestod alene af provision, som parterne i sagen er enige om beregnes som 3,18% af den del af kuponernes pris, som udgør Net fare. FlexFlight har aldrig været berettiget til andet eller mere end provision som løbende betaling for de leverede ydelser, hvorfor FlexFlight ikke har været berettiget til at tilegne sig nogen del af betalingen fra passagerer i øvrigt.

Afregningsproceduren i Hovedaftalens punkt 3.2 [E199] indebærer en forpligtelse for FlexFlight til at afregne indtægter fra salget af kuponer endeligt til WOW Air på det tidspunkt, hvor FlexFlight ikke længere kan mødes af krav om refusion eller ombooking fra passagerer. Bestemmelsen regulerer således ikke, *om* FlexFlight skal afregne til WOW Air, men alene *hvornår* afregningen skal ske. Tidspunktet for afregning er for længst passeret, idet ingen dele af WOW Airs krav har kunnet kræ- ves ombooket eller refunderet af passagererne i en længere periode og under alle omstændigheder ikke udenom konkursboet. Alligevel har FlexFlight i vidt omfang undladt at afregne indtægter til WOW Air.

Det er alene i det omfang, at der dokumenterbart allerede er foretaget behørig afregning over for WOW Air, eller hvis passagerer dokumenterbart og berettiget har krævet – og fået udbetalt – refusion, at FlexFlight kan undlade at afregne over for WOW Air. Følgelig skal der ske betaling af alle indtægter under sagen hidrørende fra salget af kuponer.

WOW Airs fortolkning af Aftalen understøttes af

- dens ordlyd,
- dens formål,
- forudsætningerne for dens indgåelse,
- parternes mangeårige praksis samt
- Retten i Roskildes dom af 14. september 2023 i sag BS-12189/2022-ROS (bilag 19) [E225].

Det bestrides og er udokumenteret, at der skulle gælde nogen branchekutyme, der dækker parternes samarbejdsform, og som har et indhold, der

kan føre til et andet resultat. Selv hvis der fandtes nogen relevant branche-kutyme, er den fraveget ved Aftalen og parternes praksis, som har forrang.

3 Misligholdelsen berettiger WOW Air til betaling af i alt EUR 3.750.006 med tillæg af procesrente fra den 28. marts 2019 til betaling sker

Som følge af FlexFlights misligholdelse af Aftalen gøres det gældende, at WOW Air er berettiget til betaling af i alt EUR 3.750.006 med tillæg af procesrente fra den 28. marts 2019 til betaling sker. En detaljeret opgørelse af henholdsvis hovedkravet med fradrag af de få anerkendte modkrav følger umiddelbart nedenfor og i bilag 37 [E271]:

Beskrivelse	WT RA data (EUR)	WOW Radixx data (EUR)	Settle-ment data (EUR)	Sum	Basis for provision	Provision 3,18 %	Udestående til WOW (EUR)
Indtægter fra salg af flybilletter							
Coupons accepted, jf. bilag D	348.192			348.192	194.460	6.184	342.009
Coupons accepted, jf. bilag 27	7.736			7.736	4.329	138	7.599
Coupons with diff - Partially paid, jf. bilag 5 og 7	982.325	1.380.186		397.861	397.861	12.652	385.209
Coupons with diff - Unpaid, jf. bilag 5 og 8	771.797	925.245		925.245	547.853	17.422	907.823
Missing from WT, jf. bilag 5 og 9		246.777		246.777	192.926	6.135	240.642
Not refunded future departures, jf. bilag 29	1.648.977			1.648.977	1.087.833	34.593	1.614.384
Ændringsgebyrer							
Change fees, jf. bilag 11 og 12		32.943		32.943			32.943
Uberettigede refusioner							
Coupons paid, jf. bilag 22 og 23			62.828	62.828			62.828
Coupons not paid, jf. bilag 22 og 25	1.501		173.775	175.276			175.276
I alt							**3.768.712**
Accepterede modkrav							
Coupons with status "V"							-14.706
Discontinuation fee							-4.000
Total							**3.750.006**

Grundlæggende er WOW Airs hovedkrav baseret på data fra Radixx-Systemet, løbende afregninger mellem parterne samt de brudstykker af data fra

RA-Systemet, som har været tilgængelige for WOW Air. Dataene understøtter, at WOW Air har et betalingskrav mod FlexFlight. Det kan dog ikke udelukkes, at et fuldstændigt indblik i data fra RA-Systemet samt BSP-data/Hot files, som kun FlexFlight er i besiddelse af, ville understøtte en yderligere forhøjelse af WOW Airs krav.

WOW Air har imidlertid allerede siden før sagens anlæg udbedt sig et fuldt datagrundlag. Det har WOW Air aldrig fået. Grundige analyser af de data, som FlexFlight har fremlagt, har afsløret, at der er væsentlige usikkerheder omkring de af FlexFlight fremlagte data. Dataene er både ufuldstændige, indbyrdes modstridende og fejlbehæftede. Også af den årsag har WOW Air under sagen fremsat gentagne og konkrete opfordringer til FlexFlight om fremlæggelse af et fuldt datagrundlag. Det har også omfattet Hot files/BSP-data, der er uvildig tredjepartsdata, og som FlexFlight nu implicit har erkendt, at de er i besiddelse af, men ikke desto mindre har nægtet at fremlægge.

Situationen er altså den, at FlexFlight bestrider WOW Airs kravsopgørelse, men uden samtidig at bidrage med troværdige data til sagens fulde oplysning, som FlexFlight ellers havde mulighed for. Den adfærd fra FlexFlights side skal tillægges processuel skadevirkning, således at WOW Air med den ovennævnte opgørelse baseret på sagens bilag må anses for at have løftet sin bevisbyrde for kravet. Alternativt skal WOW Air med sagens beviser anses for i det mindste at have løftet bevisbyrden i et sådant omfang, at bevisbyrden herfra er vendt, så FlexFlight må godtgøre, at WOW Airs kravsopgørelse ikke kan lægges til grund. Sidstnævnte er FlexFlight ikke lykkes med.

Det fulde påstandsbeløb kræves forrentet fra konkursens indtræden den 28. marts 2019 til betaling sker, idet FlexFlight fuldt ud har været bekendt med betalingsforpligtelsen og dens omfang på dette tidspunkt. WOW Air rettede sit krav mod FlexFlight allerede inden konkursens indtræden, og FlexFlight har hele tiden haft adgang til, kontrol over samt indsigt i relevante data. WOW Airs opjusteringer af kravet under sagen har således ikke betydning, idet opjusteringerne er sket som følge af yderligere indblik i FlexFlights egne data. Det skal ikke komme WOW Air til skade, at FlexFlight ikke har villet dele disse data med WOW Air tidligere, og der er da heller ingen af FlexFlights indsigelser, der beror på det argument, at de ikke har haft de fornødne data eller oplysninger til rådighed.

D SAGSOMKOSTNINGER
WOW Air begærer sig tillagt sagsomkostninger.
…"

WOW air har under hovedforhandlingen yderligere anført, at FlexFlight og WorldTickets anbringende for så vidt angår WOW airs delkrav på 62.828 euro vedrørende "Uberettigede refusioner, Coupons paid, jf. bilag 22 og 23" fremsat

under hovedforhandlingens procedure om, at det ikke er dokumenteret, at der er sket fradrag vedrørende kuponerne, er et nyt anbringende, som ikke kan tillades fremsat, jf. retsplejelovens § 363, stk. 1, nr. 2, idet WOW air ikke har haft tilstrækkelig mulighed for at varetage sine interesser i forhold til dette anbringende.

FlexFlight og WorldTicket har i det væsentlige procederet i overensstemmelse med deres sammenfattende processkrift af 6. oktober 2025 dog med de ændringer, som følger af den i sagsfremstillingen gennemgåede afstemning af tvistepunkter mellem parterne under hovedforhandlingen:

"…

2. SAGENS KERNE

2.1. Denne sag vedrører spørgsmålet om opgørelsen af det krav på betaling for ikke-afregnede flybilletter, som WOW Air har fremsat i henhold til aftale om salg via GDS hos FlexFlight, jf. 'Commercial Agreement' ("Aftalen"/"Hovedaftalen", bilag 1, **E195**) indgået mellem Parterne den 5. december 2012.

2.2. Parterne er uenige om opgørelsen og den data, som kravet for ikke-afregnede flybilletter er baseret på, samt om følgende skal indgå i WOW Airs krav:

i. Betaling af den del af flybilletten, der udgør skatter og afgifter, når passageren er udeblevet og således har ret til refusion af skatter og afgifter (uanset om passageren rent faktisk kræver refusion).

ii. Betaling for flybilletter, som ikke er blevet fløje pga. WOW Airs aflysning.

iii. Ændringsgebyrer betalt af passageren, for at foretage ændringer af allerede solgte flybilletter.

2.3. Derudover er Parterne uenige om størrelsen af FlexFlight berettigede modkrav, idet WOW Air forud for hovedforhandlingen har anerkendt FlexFlights modkrav på i alt EUR 18.706, bestående af EUR 14.706 for ugyldige kuponer, som FlexFlight fejlagtigt har afregnet, og EUR 4.000 som udgør et gebyr for WOW Airs aflysning af afgange, som følge af konkursen.

2.4. WOW Air understøtter den nedlagte betalingspåstand på EUR 3.750.006 med henvisning til Retten i Roskildes dom af 14. september i sag BS-12189/2022-ROS (bilag 19, **E225**) Imidlertid er den pågældende dom anket til Østre Landsret (sag BS-48606/2023-OLR), idet FlexFlight ikke er enig i byrettens vurdering af eksistensen og størrelsen af det opgjorte krav, fortolkningen af den indgåede aftale, herunder om/hvornår flybilletter er af-

regningsmodne, hvilke beløb der skal afregnes samt FlexFlights adgang til modregning for sine og WorldTickets modkrav.

2.5. I ankesagen har FlexFlight igangsat arbejdet med at belyse sædvanlige branchestandarder, herunder ved dialog med den internationale brancheorganisation International Air Transport Association ("**IATA**"). Senest har Østre Landsret den 26. september 2025 bestemt, at FlexFlight i ankesagen – til trods for indstævntes protest – kan anmode IATA om at belyse disse forhold ved besvarelse af spørgsmål hertil.

2.6. En afgørelse i ankesagen, hvor branchestandarder er blevet belyst via IATAs besvarelse af spørgetemaet og/eller en afhøring af en repræsentant fra brancheorganisationen, ville kunne bidrage væsentligt til, at der kan opnås en materielt rigtig afgørelse også i nærværende sag. Det bestrides, at Parternes samarbejdet var "*særegent og adskiller sig væsentligt fra gængse samarbejdsformer blandt flyselskaber*" således, at Aftalen ikke kan tolkes i lyset af almen branchekutyme, jf. processkrift 2, pkt. 9.

2.7. Fagkundskab til og internationale branchestandarder for luftfartsbranchen er efter FlexFlights opfattelse af væsentlig betydning for udfaldet af denne sag, herunder branchens brug af officielle koder for billetstatusser, dataflows mellem lufthavne og flyselskaber, de anvendte, højt detailtilpassede IT-systemer, sædvanlige vilkår og kontrakter for samarbejdet, der er reguleret i Hovedaftalen.

2.8. På den baggrund anmodede FlexFlight om, at nærværende retssag blev udsat, indtil der var faldet dom i ankesagen, da udfaldet af ankesagen vil have væsentlig indflydelse på nærværende retssags udfald, jf. retsplejelovens § 345, stk. 1. Denne anmodning blev afvist, da WOW Air modsatte sig dette som unødvendigt. WOW Airs anvendelse af byrettens dom kan således ikke tillægges nogen betydning for nærværende sag.

3. SAGSFREMSTILLING

Indledende bemærkninger

3.1. FlexFlight afviser overordnet, at FlexFlight har misligholdt Hovedaftalen (bilag 1, **E195**) og de efterfølgende ændringer til Hovedaftalen (bilag 2+3, **E205+E213**). Den påståede "manglende" betaling afvises overordnet, da WOW Air har baseret sit krav på data fra WOW Airs eget system ("Radixx-system"), som ikke kan lægges til grund for Parternes mellemværende. Som det vil fremgå af denne sag, er opgørelser baseret på Radixx-systemet hverken korrekte eller retvisende. FlexFlight har således ikke haft mulighed for at afregne indtægter fra flybilletter, da
der ikke er enighed om datagrundlaget og opgørelsen af kravet, samt hvad kravet reelt omfatter. FlexFlight har endvidere et gyldigt modkrav, som skal modregnes i et krav, der måtte tilkomme WOW Air.

Parternes aftalegrundlag

3.2. WOW Air har under sagen udlagt Parternes Hovedaftale således, at FlexFlight alene skulle være berettiget til betaling i form af provision for FlexFlights markedsføring og salg af flybilletter via GDS til passagerer på vegne af WOW Air.

3.3. Denne udlægning bestrides som en fejlagtig og i strid med Hovedaftalens ordlyd og intention.

3.4. Det bemærkes hertil, at Hovedaftalens pkt. 3.2 udelukkende pålægger FlexFlight en forpligtelse til at afregne indtægter fra salg af flybilletter til WOW Air, som har "*final status*" som fløjet ("flown") eller på anden vis ikke-refundérbare efter afgang. Pkt. 3.2 lyder (mine understregninger, **E199**):

> "Settlement of revenues
> *W2 shall settle any revenue from coupons that are sold on W2 documents on segments operated by OC as soon as the coupon has a final status of either*
>
> *a) status "flown"*
> *b) or otherwise post departure non-refundable*

This means that the coupon can not be refunded or rebooked, and the Validating Carrier can not be claimed by the passenger for the value of the coupon".

3.5. I henhold til pkt. 3.2 er FlexFlight således alene forpligtet til at afregne billetter, der har en valideret status som enten "*flown*" eller "*otherwise post departure non-refundable*". Som det fremgår direkte heraf, forudsætter en afregningsforpligtelse, at der rent faktisk er sket flyvning/afgang og at billetstatus ikke giver passageren ret til refusion. Der skal således ikke ske afregning af følgende:

- Betaling af den del af flybilletten, der udgør skatter og afgifter, når passageren er udeblevet (status "NC"/"Y"), uanset om passageren rent faktisk kræver refusion. Passageren har i sådanne situationer ret til refusion af skatter og afgifter. Ved denne status er det alene net fare (altså flybillettens pris eksklusiv skatte og afgifter), der er non-refundable og dermed skal afregnes i henhold til Hovedaftalens pkt. 3.2. Derimod er skatter og afgifter i denne situation refunderbare ("refundable"), og skal derfor ikke afregnes i henhold til Hovedaftalens pkt. 3.2.

- Betaling for flybilletter, hvor flyvningen blev aflyst. Sådanne flybillet har hverken status af "*flown*" eller på anden vis "*post departure non-refundable*". Tværtimod er flybilletten naturligvis fuld refundérbar, når der er sket aflysning. Disse aflyste billetter, skal således ikke afregnes til

WOW Air i henhold til Hovedaftalens pkt. 3.2, og dette uanset om passageren rent faktisk kræver refusion eller ej.

- Ændringsgebyrer betalt af passageren, for at foretage ændringer af allerede solgte flybilletter. Disse beløb har ingen relation til billetternes status som "*flown*" eller "*post departure non-refundable*", men er servicebeløb opkrævet af FlexFlight for denne ændringsydelse. Der er ikke hjemmel i Hovedaftalen for, at WOW Air kan gøre krav på disse ændringsgebyrer.

3.6. Det bestrides i den forbindelse, at Hovedaftalens pkt. 3.2 medfører en forpligtelse for FlexFlight til at viderebetale alle former for indtægter (med fradrag for provision) til WOW Air og således alene skal forstås som en regulering af tidspunktet for denne afregning. Ordlyden og indholdet af Hovedaftalens pkt. 3.2 hverken kan eller skal fortolkes i overensstemmelse med denne udlægning. Hovedaftalen regulerer nemlig tillige, hvilke indtægter, der skal afregnes overfor WOW Air. Det gøres i den forbindelse gældende, at det alene er de indtægter, der fremgår af pkt. 3.2, som skal afregnes overfor WOW Air, dvs. billetter der er fløjet og de billetindtægter, som ikke har kunnet krævet refunderet af passagerne.

3.7. Udover Hovedaftalen er der også indgået en licensaftale fra oktober 2008 mellem WorldTicket og Iceland Express (overtaget af WOW Air, "Licensaftalen"), der er fremlagt som bilag A (**E175**). Det bemærkes, at Licensaftalen ikke er underskrevet efter WOW Airs overtagelse af Iceland Express, men at WOW Air har betalt licensgebyr i henhold til Licensaftalen siden overtagelsen og indtil januar 2019, jf. bilag B (se "Total overview" med henvisning til fakturanr. 5184, 10016 og 10073, **E193 (USB)**.

3.8. Som det fremgår nedenfor af pkt. 3.41, rejses der krav om betaling af licensgebyrer for perioden 28. marts 2019 til 20. oktober 2020, der samlet kan opgøres til i alt EUR 30.983.

Datagrundlaget

3.9. WOW Air har under sagen opgjort sit krav på baggrund af data fra WOW Airs booking system, Radixx-systemet, sammenholdt med et udtræk fra FlexFlights RA-system (bilag C, **E299 (USB)**).

3.10. WOW Air har opfordret (1) FlexFlight til at fremlægge "*de fulde data fra henholdsvis RA-systemet samt de bagvedliggende data i form af BSP-data og Hot-files, som ligger til grund for RAsystemet, for hver enkelt post i WOW Airs krav*". FlexFlight har selvsagt ønsket at bidrage til sagens oplysning og fremlægge de eventuelle data, som kunne have relevans for, at der træffes en materielt korrekt afgørelse i sagen.

3.11. WOW Air er imidlertid af den opfattelse, at FlexFlight skulle være i besiddelse af data, som bevidst er tilbageholdt for at hindre og modarbejde

sagens oplysning. FlexFlight har imidlertid hverken mulighed for at fremlægge BSP-data eller hot-files, da BSP-data er tredjepartsdata, som ikke længere er tilgængelig for FlexFlight og typisk er utilgængelig efter 1-2 år afhængig af flyselskabet. Desuden samarbejder FlexFlight med mere end 80 flyselskaber, og det er ikke muligt generelt at isolere de pågældende hot-files til de kuponer, som WOW Air baserer sit krav på, hvilket også vil blive belyst under forklaringerne.

3.12. En nærmere identifikation af samtlige kuponer i bilag C er en manuel opgave, som vil medføre et uforholdsmæssigt højt ressourceforbrug for FlexFlight (hundredvis af timer), idet FlexFlight på daglig basis modtager en samlet pulje af hot files for solgte kuponer for samtlige flyselskaber. FlexFlight ville således skulle gennemgå mange hundrede tusinde hot-files for at kunne identificere de relevante kuponer, ligesom FlexFlight også vil skulle sikre, at der ikke fremlægges data fra øvrige samarbejdspartnere. Dette er ikke praktisk muligt i det nuværende system og
ej heller nødvendig til vurdering af sagen.

3.13. Den fremlagte rådata (ubearbejdet) i sagen fra FlexFlights RA-system er baseret på hot-files, og kan lægges til grund for beregningen af Parternes mellemværende (bilag C). Samtlige kuponer i bilag M/O (**E295/E297 (USB)**) kan genfindes i bilag C. WOW Air har på intet tidspunkt under Parternes samarbejde – og forud for nærværende retssag – gjort indsigelser imod metodikken med at foretage afregninger baseret på FlexFlights RA-system og er således ikke berettiget til nu at stille krav, som er unødvendige og uforholdsmæssige i forhold til en opgørelse af Parternes mellemværende. Derimod har Parterne på intet tidspunkt under samarbejdet baseret afregninger på WOW Airs Radixx-system, ligesom WOW Air allerede – ved sin påståede 6% reduktion af Radixx-opgørelsen – har erkendt, at Radixx-systemet ikke på betryggende vis kan danne grundlag for afregningsgrundlaget mellem Parterne.

3.14. På den baggrund skal den fremlagte data i sagen fra FlexFlights RA-system (bilag C), som er baseret på hot-files, lægges til grund for beregningen af Parternes mellemværende, jf. nærmere herom i pkt. 3.19 ff. vedrørende WOW Airs kravopgørelse.

3.15. WOW Air har konstateret en diskrepans mellem billetpriserne i RA-dataene i bilag C og den data, som tidligere blev gjort tilgængelig for WOW Air under Parternes forhandlinger forud for retssagen (bilag M, **E295 (USB)**) FlexFlight har konstateret (som givetvis også konstateret af WOW Air), at bilag M ikke udgjorde det dataudtræk, som blev delt med WOW Air under forhandlingerne den 29. august 2022. Bilag M er derfor udgået og erstattet af bilag O, som FlexFlight har gennemgået og sammenholdt med det fulde RA-dataudtræk i bilag C.

3.16. Det blev således konstateret af FlexFlight, at dataudtrækket under forhandlingerne var begrænset til 8.933 kuponer med status "E" (exchanged)

og "F" (flown), som blev solgt i perioden 10. marts 2018 til 25. marts 2019 med planlagt afgang i perioden 1. februar 2019 til 31. maj 2019. Det fulde dataudtræk fra RA-systemet fremlagt i sagen (bilag C) vedrører 38.565 kuponer med samtlige statuskoder, som er blevet solgt i perioden 21. oktober 2017 til 29. marts 2019 med planlagt afgang i perioden 27. januar 2018 til 16. marts 2020.

3.17. Endvidere har WOW Air konstateret, at der er en forskel på beløbsangivelserne i henholdsvis RA-systemet og Radixx-systemet, herunder at beløbsangivelserne i Radixx-systemet er langt højere end i RA-systemet. Forskellen er på ingen måde usædvanlig, da de endelige beløb, herunder særligt i forhold til de pålagte skatter på de enkelte kuponer, vil blive fastsat uafhængigt af Radixx-systemet. Airline Tariff Publishing Company (benævnes ofte "ATPCO", der beskæftiger sig med indsamling og distribution af billetpriser og prisrelaterede data for fly- og rejseindustrien) har i et "white paper" af 30. maj 2023 fremlagt forslag til forbedring af, hvordan skatter håndteres i branchen, jf. bilag P (**E275**). Heraf fremgår bl.a. også, at det er helt sædvanligt med beløbsmæssige uoverensstemmelser (c. 9, **E283**):

> "*There is no standard industry tax calculator, resulting in discrepancies between all the many different tax calculations throughout the life of a ticket/coupon.*"

3.18. De pålagte skatter er afhængige af stop, forbindelser, transfer m.v. og det eneste data, der således er retvisende, som afregningsgrundlag, er de relevante hot-files, der netop tager højde for dette. Når hot-files modtages af FlexFlight, indgår de i en automatiseret proces i FlexFlights RA-system som grundlag for afregningen. Det kan lægges til grund, at RA-dataen udgør umanipulerede data om de faktiske omsætninger vedrørende de solgte billetter. De beløb, som WOW Air har udtrukket fra WOW Airs eget Radixx-system, er imidlertid fejlbehæftede. Dette vil også blive nærmere belyst under forklaringerne.

WOW Airs kravopgørelse

3.19. WOW Air har under sagen accepteret en mindre del af FlexFlights modkrav, svarende til i alt EUR 18.706. WOW Airs krav er derfor nu opgjort til i alt EUR 3.750.006 og fortsat opgjort som
(1) indtægter fra salg af flybilletter (2) ændringsgebyrer og (3) betaling af refusioner.

3.20. FlexFlight har gennemgået og sammenholdt samtlige de kuponer i bilag 5 (**E307 (USB)**), som WOW Air støtter sit krav på, med de oplysninger, der er tilgængelige for FlexFlight i RA-systemet (bilag C). Som bilag D (**E301 (USB)**) er fremlagt resultatet af FlexFlights omfattende gennemgang af kuponerne, ligesom et fuldt dataudtræk fra FlexFlights RA-system er fremlagt som bilag C. Yderligere er fremlagt som bilag E (**E365**) en vejle-

dende forklaring til, hvordan bilag D skal læses i forhold til gennemgangen af de kuponer, som også er gennemgået i det følgende.

3.21. Indledningsvist bestrides det, at FlexFlight skal afregne kuponer, som WOW Air ikke har fløjet. WOW Air har således ikke krav på betaling af posten fra oversigten nedenfor *"(v) Ikkerefunderbare kuponer (afgang efter konkursen indtræden)*" opgjort til EUR 1.614.384, jf. Hovedaftalens pkt. 3.2. Ingen af disse flyvninger er blevet fløjet og der er således ikke hjemmel i Hovedaftalen til at påstå disse afregnet.

3.22. For det første har WOW Air opgjort uafregnede indtægter fra salg til i alt EUR 3.497.666 (bilag 5, **E307 (USB)**) fordelt på følgende:

(i) Godkendte kuponer (bilag D og 27, E301 og E303 (USB)):	EUR 349.608
(ii) Delvist afregnede kuponer (bilag 7, E309):	EUR 385.209
(iii) Uafregnede kuponer (bilag 8, E391):	EUR 907.823
(iv) Manglende kuponer (bilag 9, E455):	EUR 240.642
(v) Ikke-refunderbare kuponer (afgang efter konkursen indtræden) (bilag 29, E491 (USB)):	EUR 1.614.384

3.23. FlexFlight har følgende bemærkninger til det opgjorte krav på indtægter fra salg, som understøttet af bilag D (**E301 (USB)**) og bilag E (**E365**):

(i) FlexFlight bemærker, at de "godkendte kuponer" (*se punkt i*) alle vedrører flyvninger med afrejsedato i februar og marts 2019. Normalt ville disse kuponer være afregnet i april henholdsvis maj 2019, men da WOW Air blev taget under konkursbehandling den 28. marts 2019, blev disse kuponer ikke afregnet. FlexFlight anerkender fortsat betaling af "godkendte kuponer" svarende til EUR 346.745,57 efter fradrag af provision på 3,18 % af net-fare-beløbet. Herfra skal trækkes FlexFlights berettigede modkrav.

WOW Air havde oprindeligt opgjort kravet til EUR 342.009 efter fradrag af provision. Imidlertid har WOW Air med processkrift 2 forhøjet kravet med EUR 7.797, ved tilføjelse af 62 kuponer med status Z (not checked in, samme som statuskode "Y" og "NC"), således at WOW Airs samlede krav herunder nu udgør EUR 349.608. Ved FlexFlights gennemgang af bilag 27 (resultatet er fremlagt som bilag Y, **E305 (USB)**) er det konstateret, at ud af nævnte 62 kuponer skal 60 kuponer med status "Z" afregnes for net-fare-beløbet med EUR 4.736,57 efter fradrag af provision på 3,18 % (EUR 4.892,14 før fradrag af provision). 2 af de 62 kuponer er imidlertid allerede afregnet svarende til CAD 318,09, jf. bilag Z og bilag Æ. Disse skal selvsagt ikke afregnes dobbelt. Som læseguide hertil henvises til beskrivelsen i bilag Æ (**E373**).

(ii) WOW Airs opgørelse af "delvist afregnede kuponer" (*se punkt ii*) afvises i det hele, da kuponerne allerede ér afregnet. Det bemærkes, at

WOW Airs opgørelse fra Radixxsystemet viser, at der i alt skulle afregnes EUR 1.380.186,5, hvoraf det påstås, at der mangler at blive afregnet EUR 385.209. Imidlertid fremgår det af FlexFlights RA-system, at det samlede beløb udgør EUR 992.745,98, som allerede er blevet afregnet overfor WOW Air. Det fastholdes, at beløbet på manglende afregning af 897 kuponer er fejlagtigt opgjort af WOW Air på basis af eget Radixx-system og er ukorrekte. De 897 kuponer er ikke indeholdt i bilag C, da bilaget alene afspejlede uafregnede kuponer i RA-systemet. FlexFlight har således foretaget et datatræk fra RA-systemet for de 897 afregnede kuponer, som skal fraregnes i WOW Airs krav, da de blev afregnet i januar 2019, jf. bilag D (**E301 (USB)**, værdien af de 897 kuponer omregnet til EUR) og bilag Ø (**E375**, dokumentation for afregning af de 897 kuponer. Der skal benyttes samme fremgangsmåde som i bilag Æ, **E373**, til forståelsen af det mellem Parterne sædvanlige afregningsgrundlag.) WOW Air har således ikke krav på beløbet opgjort som "delvist afregnede kuponer".

(iii) De "uafregnede kuponer" (*se punkt iii*) vedrører også flyvninger med afrejsedatoer i februar og marts 2019, som ikke er blevet afregnet i april henholdsvis maj 2019 på grund af konkursen. Det fremgår af RA-systemet, at beløbet udgør i alt EUR 798.896,34 fratrukket provision på 3,18 % af net-fare-beløbet (i alt EUR 14.940,23). Det samlede beløb kan opgøres til EUR 783.956,12, idet der er anvendt valutakurser ved omregning til EUR (gennemsnit for 1. kvartal 2022, hvor det oprindelige fremsatte krav blev opgjort). Herfra skal selvsagt trækkes FlexFlights berettigede modkrav.

(iv) WOW Air har angivet, at 927 kuponer svarende til EUR 255.216 mangler at blive afregnet (*se punkt iv*), idet kuponerne ikke kan genfindes i det RA-data, som FlexFlight har udleveret til WOW Air. FlexFlight kan konstatere og WOW Air medgiver, at 3 kuponer allerede er afregnet (svarende til EUR 201,65 efter provision på 3,18%), men at 443 kuponer svarende til EUR 63.804,4 (i modsætning til WOW Airs opgørelse på EUR 71.937,96 for disse kuponer), ikke er afregnet. Ved en nærmere gennemgang af de 443 kuponer kan det konstateres, at kuponerne i RA-systemet har følgende status:

- 45 kuponer med status "R", hvor det noteres, at WOW Air har ladet disse kuponer (svarende til EUR 6.431,12) udgå af kravet, da kuponer er blevet refunderet til pågældende passager via "travel agent", jf. bilag W (udeladt fra ekstrakten).

- 398 kuponer har status "Z", hvor net-fare-beløbet udgør EUR 33.603,47 og skatter/afgifter udgør EUR 23.667,47. FlexFlight anerkender, at WOW Air i givet fald er berettiget til betaling af net-fare-beløbet på EUR 33.603,47 for kupo-

nerne med status Z, hvorfra skal trækkes skatter og afgifter samt FlexFlights berettigede modkrav.

FlexFlight har yderligere undersøgt de resterende 481 kuponer, som ikke er fundet i RA-systemet, dvs. at der ikke er uploadet hot-files med informationer om de pågældende rejser af de pågældende lufthavne. Undersøgelserne har vist, at:

- 169 kuponer svarende til EUR 35.178,67 efter provision på 3,18 % allerede er blevet afregnet og det er opsigtsvækkende, at WOW Air ikke forholder sig til den fremlagte dokumentation herfor – også dokumentation for afregning, som WOW Air selvsagt allerede er i besiddelse af, jf. bilag Q, **E473 (USB)**, og Å, **E477**. (Der skal benyttes samme fremgangsmåde som i bilag Æ, **E373**, til forståelsen af det mellem Parterne sædvanlige afregningsgrundlag i bilag Å).

- 255 kuponer kan fortsat ikke genfindes i RA-systemet, men udgør ifølge data fra Radixx-systemet i alt EUR 70.480,85 efter fradrag af provision (EUR 72.795,76 før fradrag af provision), jf. bilag S, **E469 (USB)**. Kuponerne kan dog ikke genfindes i data fra RA-systemet, da der ikke af de pågældende lufthavne er uploadet hot-files med information om de pågældende rejser. Det er således ikke grundlag for at afregne disse kuponer, jf. bilag C, **E299 (USB)**.

- 57 kuponer udestår som ikke-afregnet svarende til et beløb på EUR 9.369,40, jf. bilag T, som er udtræk fra RA-systemet. Det bestrides, at beløbet udgør EUR 25.196,69 som opgjort af WOW Air på basis af data fra eget Radixx-System.

(v) Som angivet indledningsvist bestrides det, at FlexFlight skal afregne kuponer, som WOW Air ikke har fløjet (*se punkt v*). WOW Air har således ikke krav på betaling for flybilletter, hvor flyvningen blev aflyst, uanset om passageren har krævet refusion af den fulde billetpris (inklusiv skatter og afgifter) eller ej, da en sådan flybillet hverken var "*flown*" eller på anden vis havde status af "*post departure non-refundable*", jf. Hovedaftalens pkt. 3.2, **E199**.

3.24. For det andet har WOW Air opgjort et beløb på EUR 32.943, som angiveligt skulle udgøre FlexFlights manglende afregning af ændringsgebyrer, dvs. ændringsgebyrer som passagererne har betalt til FlexFlight i perioden september 2018 til marts 2019 for at ændre i allerede eksisterende bookinger (bilag 11, **E493 (USB)**). Som bilag AC, **E537 (USB)**, er fremlagt FlexFlights gennemgang og analyse af bilag 11. Gennemgangen af de 271 kuponer, som WOW Air baserer sit krav, viser, at der er blevet opkrævet ændringsgebyrer på 179 kuponer (se kolonne AA i bilag 11). Der er allerede

blevet afregnet 30 kuponer (se kolonne Y) og kravet kan således maksimalt opgøres til de resterende 149 kuponer svarende til EUR 16.879,60.

3.25. Det bestrides dog, at FlexFlight i henhold til Hovedaftalens pkt. 3.2 er forpligtet til at afregne ændringsgebyrer, som er betalt af passagererne for at ændre i allerede eksisterende bookninger i perioden september 2018 til marts 2019, da sådanne beløb ikke vedrører billernes status som "*flown*" eller på anden vis "post departure non-refundable". Dette støttes også af almen branchekutyme, som fastsat af den internationale brancheorganisation IATA, hvor det udtrykkeligt fremgår, at FlexFlight (som billetudsteder) ikke skal afregne disse overfor WOW Air, når der er opkrævet og modtaget ændringsgebyrer fra passagererne, jf. **bilag AH** indeholdende IATA A2, 1.9 ("*When a Reservation Change Fee has been collected in accordance with IATA Resolution 727a, it shall not be billed and shall accrue to the Member issuing the MCO/EMDs*").

3.26. FlexFlight er berettiget til at beholde ændringsgebyrer, idet der er tale om et separat servicegebyr, der ikke vedrører transporten direkte, og er således ikke en del af selve "*coupon revenue*", jf. Hovedaftalens pkt. 3.2, og derudover vedrører gebyrerne administrative omkostninger ved ændringen, som varetages af FlexFlight i sit eget IT-system.

3.27. For det tredje har WOW Air opgjort et krav på betaling af refusioner (fratrukket de "Withdrawn coupons") opdelt som refusion af oprindeligt betalte kuponer ("Coupons paid") og refusion af de ubetalte kuponer ("Coupons not paid").

3.28. Det konstateres, at uenigheden vedrører 12 ud af 514 kuponer svarende til EUR 3.329 i kategorien af oprindeligt ubetalte kuponer ("Coupons not paid"), da FlexFlight medgiver, at der skal afregnes et beløb svarende til EUR 171.947 for de øvrige 502 kuponer. I den forbindelse fastholder FlexFlight, at de resterende 12 kuponer allerede er afregnet, jf. bilag AF, **E667**.

3.29. I forhold til de oprindeligt 220 betalte kuponer ("Coupons paid") kan FlexFlight konstatere, at der er kuponer, hvor der ikke er sket refusion forud for/i forbindelse med afregningen i 2019 efter WOW Airs konkurs. Dette drejer sig om 159 kuponer svarende til EUR 21.449,26 efter provision, som derfor skal afregnes overfor WOW Air (se bilag 11, kolonne "T" under "Can't find settlement", filtrér kolonne S for "Blank", hvor beløbet før provision fremgår af kolonne F, der skal fratrækkes provision i kolonne G). Derimod er 61 kuponer allerede afregnet overfor WOW Air svarende til EUR 7.554,95 efter provision, hvorfor disse ikke skal afregnes igen, jf. dokumentationen i bilag AD, **E549**, der skal forstås som beskrevet i bilag Æ (**373**), samt bilag AE**, E547 (USB)**, hvor de 61 kuponer er markeret i kolonne T i rødt.

3.30. FlexFlight har ikke – som det udlægges af WOW Air - oppebåret indtægter på de kuponer, der er blevet refunderet og som ikke kunne benyttes

af passagerne på grund af konkursen. I tilknytning hertil bestrides, at der, som anført af WOW Air, eksisterede en "almindelig procedure" for håndteringen af refusionerne (herunder for skatter og afgifter ved manglende check-in), hvor WOW Air skulle godkende de enkelte refusionskrav forud for, at de kunne afvises/godkendes af FlexFlight. Bevisbyrden herfor påhviler WOW Air.

3.31. Der har således aldrig være en sådan "almindelig procedure", hvor WOW Air skulle godkende/afvise de enkelte refusionskrav før, at FlexFlight kunne godkende eller iværksætte refusioner. Tværtimod, har FlexFlight netop haft til opgave på egen hånd at vurdere, hvorvidt refusionskravene var fremsat rettidigt, og FlexFlight var berettiget til at disponere i overensstemmelse hermed. WOW Air har på intet tidspunkt igennem Parternes lange samarbejde siden 2012 – forud for nærværende sag – gjort indsigelser overfor denne praksis.

3.32. På den baggrund kan det således opgøres, at WOW Air er berettiget til betaling af i alt EUR 1.367.070,82 bestående af:

Godkendte kuponer:	EUR 346.745,57
Uafregnede kuponer:	EUR 783.956,12
Manglende kuponer:	EUR 42.972,87 (EUR 9.369,4 og EUR 33.603,47)
Oprindeligt betalte kuponer:	EUR 21.449,26
Oprindeligt ubetalte:	EUR 171.947

3.33. Overfor dette har FlexFlight et gyldigt modkrav, som skal modregnes i ethvert beløb, som WOW Air måtte have krav på.

FlexFlights modkrav

3.34. WOW Air krav skal under alle omstændigheder fradrages de mellem Parterne aftalte betalinger til FlexFlight.

3.35. FlexFlight imødeser, at WOW Air anerkender enkelte af FlexFlights opgjorte modkrav på i alt EUR 18.706, herunder med et beløb på EUR 14.706 for ugyldige kuponer, som FlexFlight fejlagtigt har afregnet, og et gebyr på aflyste afgange svarende til EUR 4.000.

3.36. Imidlertid fastholde FlexFlight, at WOW Airs krav skal fradrages følgende modkrav:

(i) Provision (af ethvert beløb til som måtte tilfalde WOW Air, hvor provision ikke allerede er fratrukket):	3,18 %
(ii) Skatter og afgifter, som fejlagtigt er afregnet (bilag K):	EUR 1.399.399,28
(iii) Licensgebyr (bilag A):	EUR 30.983,00
(iv) Provision i opsigelsesperioden:	EUR 367.529,10
(v) Gebyr for aflyste afgange (bilag L):	EUR 165.000,00

FlexFlight har desværre afregnet skatter og afgifter på et betydeligt antal kuponer med statuskode "Z", som WOW Air på intet tidspunkt har været berettiget til (*se modkravsopgørelsens punkt ii*). Beløbet udgør i alt EUR 1.399.399,28, som skal modregnes i et eventuelt krav, som WOW Air måtte have (bilag K, **E759 (USB)**).

Af følgende grunde kan modkravet ikke anses for forældet:

- Forældelsesfristens begyndelsestidspunkt skal først regnes fra det tidspunkt, hvor FlexFlight fik eller burde have fået kendskab til kravet, jf. forældelseslovens § 3, stk. 2. FlexFlight var ubekendt med kravet indtil umiddelbart inden 3. maj 2023, hvor modkravet blev fremsat overfor WOW Air under Parternes forligsdrøftelser. Regnes den 3-årige forældelsesfrist fra dette tidspunkt, udløber forældelsesfristen for modkravet således først i 2026, og modkravet er dermed retskraftigt.

- Der er endvidere ikke grundlag for at statuere, at FlexFlight burde have haft viden om modkravet før den 3. maj 2023. Modkravet udgør et krav på tilbagebetaling af de af FlexFlight fejlagtigt afregnede skatter og afgifter til WOW Air, og FlexFlight's "burdeviden" om modkravet afhænger således af, hvornår FlexFlight burde have indset, at der var fejl i afregningerne. Som følge af afregningsmetoden og det komplicerede aftalesetup mellem Parterne, er der ikke tale om en fejl, der ved sædvanlig agtpågivenhed ville være blevet opdaget. FlexFlight var således (ligesom WOW Air) i god tro om betalingerne og befandt sig således i en undskyldelig vildfarelse, indtil umiddelbart inden modkravet blev gjort gældende over for WOW Air den 3. maj 2023. Spørgsmålet om kravets størrelse og berettigelse er i sig selv et kompliceret spørgsmål, og FlexFlight burde ikke have indset, at der var tale om en fejl (og dermed indset at FlexFlight havde et modkrav mod WOW Air), før FlexFlight rent faktisk indså det umiddelbart inden den 3. maj 2023. Dette vil blive nærmere belyst under vidneforklaringerne.

- I den juridiske litteratur er det endvidere antaget, at en ret til tilbagesøgning typisk giver grundlag for at statuere suspension efter forældelseslovens § 3, stk. 2, jf. herved bl.a. Bo von Eyben der i Forældelse efter forældelsesloven af 2007 (2. udgave), s. 578, anfører, at "*Den, der indrømmes ret til tilbagesøgning …, vil derfor typisk befinde sig i en vildfarelse, der ikke burde være opdaget, således at grundlaget for at statuere suspension for så vidt vil være opfyldt.*".

3.39. Uanset ovenstående har FlexFlight ret til at modregne sit krav vedrørende fejlagtigt afregnede skatter og afgifter med statuskode "Z", jf. forældelseslovens § 24. Dette støttes overordnet på følgende:

- Kravet kan modregnes i WOW Airs krav, som et konnekst modkrav. Uanset om FlexFlights krav er baseret på princippet om condictio indebiti, er både WOW Airs påståede krav og FlexFlights krav vedrørende fejlagtigt afregnede kuponer med statuskode "Z" opstået i det samme gensidigt bebyrdende aftaleforhold, og kravene er derfor konnekse, jf. også WOW Airs egen udlægning i pkt. 47 i stævningen: "*en række modkrav, der udspringer dels af Aftalen, dels af en licensaftale fra 2008*".

- Det bestrides, at FlexFlights tilbagesøgningskrav skal have eksplicit hjemmel i ordlyden af den mellem Parterne indgåede aftale, som en betingelse for modregning. Modkravet kan anses for konnekst, da "*fordringerne er opstået i det samme gensidigt bebyrdende retsforhold*", jf. Pia Moltke Jensen, *Konneksitet,* s. 25 f., og forældelseslovens § 24.

- Det relevante retsforhold i denne sag er samarbejdet mellem WOW Air og FlexFlight. FlexFlight har formidlet og solgt flybilletter på vegne af WOW Air med en økonomisk afregning mellem Parterne til følge. FlexFlights modkrav vedrører afregning af flybilletter, som FlexFlight har solgt for WOW Air. Kravet vedrører navnlig fejlagtige betalinger af skatter og afgifter foretaget som led i førnævnte økonomiske afregning. Det er dermed klart, at FlexFlights modkrav udspringer af samme retsforhold som WOW Airs krav. FlexFlights modkrav var ganske enkelt aldrig opstået, hvis ikke FlexFlight og WOW Air indgik i det gensidigt bebyrdende retsforhold om salg af flybilletter, hvilket understreger kravenes fælles oprindelse i aftaleforholdet.

3.40. FlexFlight har derfor ret til at anvende det omhandlende modkrav til (konneks) modregning med de af WOW Air's fremsatte krav, uanset om retten måtte finde, at der er indtrådt forældelse for modkravet.

3.41. Endvidere har FlexFlight et tilgodehavende på WOW Airs manglende betaling af licensgebyr (*se modkravsopgørelsens punkt iii*). Licensaftalen var gældende i 3-års intervaller fra 21. oktober 2008 og kunne tidligst opsiges med et 6 måneders varsel efter, at WOW Air blev taget under konkursbehandling den 28. marts 2020, jf. Licensaftalens pkt. 1.02 (7) sammenholdt med pkt. 4.03. I henhold til Licensaftalens pkt. 2.03 var der aftalt et minimumsforbrug på 10,000 kuponer pr. år. FlexFlight har således et krav på manglende betaling af licensgebyr i perioden fra 28. marts 2019 til 20. oktober 2020, der samlet kan opgøres til i alt EUR 30.983 (15.889 kuponer à EUR 0,513/stk.). FlexFlight har ret til modregning af licensbetalingen i henhold til Hovedaftalens pkt. 4.3, **E201**, som lyder:

"4.3 Deduction to settlement amount

The Fixed Interline Service Charge as well as any and all fees and documented claims from WorldTicket and W2 shall be deducted from the settlement of revenues on an ongoing basis prior to the release of funds to WOW."

3.42. Det bestrides, at licensaftalens pkt. 2.03 skal fortolkes således, at FlexFlight kun var berettiget til et licensgebyr for et minimumsforbrug i den "indledende periode" af samarbejdet fra 21. oktober 2008 og frem.

3.43. Licensaftalen indeholder ingen definition af, hvad der skal forstås ved en "indledende periode" af samarbejdet, og aftalens pkt. 2.03 kan på ingen måde støtte, at FlexFlight ikke skulle ret til betaling af licensgebyr, hvis minimumsforbruget på 10.000 kuponer ikke blev genforhandlet. En sådan fortolkning ville også være i strid med aftalens afregningsmekanismer, hvor der altid skal opereres med et minimumsforbrug, jf. licensaftalens pkt. 3.02 (c) og (d), **E182**:

"c) Minimum Usage:
If the actual usage for a year is lower than the Minimum Usage defined in section 2.03, the Licensee is invoiced the Booking Fee for the Minimum Usage of that year.

d) Fee above Minimum Usage:
if the actual usage is above the Minimum Usage the Licensee is invoiced the Booking Fee for the actual usage for that year/month."

3.44. I den forbindelse fastholdes på tilsvarende vis – som for de fejlagtigt afregnede skatter og afgifter - at kravet ikke kan anses for forældet og at kravet desuagtet kan gøres gældende som konnekst modkrav idet også dette krav hviler på det mellem Parternes indgåede og formaliserede samarbejde, jf. ovenfor pkt. 3.38ff. samt Hovedaftalens pkt. 4.3, **E201**.

3.45. Som følge af WOW Airs konkurs er Hovedaftalen endvidere blevet misligholdt, da boet ikke indtrådte i den gensidigt bebyrdende aftale (*se modkravsopgørelsens punkt iv*). Hovedaftalen kunne alene opsiges med et varsel på 3 måneder, hvorfor FlexFlight for denne periode har opgjort et krav på provision (3,18%) for perioden på i alt DKK 2.743.862 (EUR 367.529,1), jf. Hovedaftalens pkt. 1.4. Referenceperioden for indtægter af salg i de tre måneder er april til juni 2017 (forud for corona-pandemien), hvor indtægterne udgjorde i alt DKK 86.284.968,55 (EUR 11.557.518,86).

3.46. Det bemærkes, at FlexFlight havde en berettiget forventning om provision for indtægter af salg i opsigelsesperioden, ligesom referenceperioden (april til juni 2017) er retvisende for, hvordan salget af kuponer har været mellem Parterne siden 2008.

3.47. WOW Air gør gældende, at FlexFlight skulle modtage "dobbeltbetaling" ved både at være berettiget til krav på provision i opsigelsesperioden

og ved at undlade at afregne ikkerefundérbare kuponer med afgang efter konkursens indtræden. Dette bestrides. At Hovedaftalen opsiges af WOW Air, indebærer ikke, at WOW Air i henhold til Hovedaftalens pkt. 3.2 skulle være berettiget til betaling for flybilletter, hvor flyvningen blev aflyst, da en sådan flybillet hverken "*flown*" eller på anden vis havde status af "*post departure non-refundable*".

3.48. Der skal i tilknytning hertil yderligere modregnes et gebyr for aflyste afgange til FlexFlight (*se modkravsopgørelsens punkt v*), jf. Hovedaftalens pkt. 4.4, **E201**:

> ***"4.4 Discontinuation Fee***
>
> *If at a given time WOW requests that W2 discontinues the schedule, WOW shall pay W2 a discontinuation few of EUR 1000 for work related to cleaning the schedule from the GDS and finalizing the revenue accounting and settlements procedures, and to ensure the servicing of the travel agents and customers during a termination process."*

3.49. På tidspunktet for konkursen var der 165 aflyste afgange, hvorfor FlexFlight kan modregne i alt EUR 165.000 (165 x EUR 1.000) i et eventuelt beløb, som måtte tilkomme WOW Air, jf. Hovedaftalens pkt. 4.4, **E201**. Det bestrides, at der ved "schedules" skulle forstås "fartprogram" og ikke "flyafgange", hvilket vil blive nærmere berørt ved forklaringerne under hovedforhandlingen.

3.50. Afslutningsvist fastholdes, at det fortsat bestrides, at et eventuelt domsbeløb kan kræves forrentet fra et tidligere tidspunkt end sagens anlæg, idet WOW Air på intet tidspunkt har fremlagt den nødvendige dokumentation for deres krav, og da FlexFlight derved ikke har haft mulighed for at bedømme kravets berettigelse og størrelse, jf. rentelovens § 3, stk. 3.

3.51. FlexFlight kan således opgøre sit samlede modkrav til **EUR 1.977.617,38**. Hertil skal lægges 3,18% i provision af ethvert beløb, som måtte tilkendes WOW Air og som ikke allerede er fradraget i opgørelsen (*se modkravsopgørelsens punkt i*).

4. ANBRINGENDER

4.1. Til støtte for den nedlagte frifindelsespåstand gøres det overordnet gældende, at FlexFlight alene er forpligtet til at afregne kuponer med endelig status af enten "*flown*" eller "*otherwise post departure non-refundable*", jf. Hovedaftalens pkt. 3.2 (**E199**).

4.2. FlexFlight er ikke forpligtet til at afregne indtægter fra salg af kuponer, hvor kuponerne aldrig er blevet benyttet af passagerne pga. WOW Airs' konkurs, idet disse ikke er flown og endvidere er refundérbare. Det gøres

endvidere gældende, at denne forståelse af Hovedaftalen også er i overensstemmelse med almindeligt anerkendt kutyme i branchen.

4.3. Det gøres gældende, at hverken Hovedtalen eller ændringsaftalen indebærer en forpligtelse til, at FlexFlight skal afregne indtægter på kuponer, som ikke er fløjet, eller skatter og afgifter på kuponer, hvor passageren er udeblevet.

4.4. WOW Air har ikke opfyldt provokation B fremsat i Processkrift 3 og igen i Processkrift B, hvor WOW Air opfordres til *"at oplyse og dokumentere, om man på noget tidspunkt igennem Parternes samarbejde – forud for konkursen samt efter konkursens indtræden og konkursboets indledning af nærværende sag – har påstået sig berettiget til betaling for aflyste flyvninger*." Opfordringen anses for ubesvaret og skal således tillægges processuelle skadevirkning, med den konsekvens, at det kan lægges til grund af retten, at WOW Air ikke igennem Parternes samarbejde før konkursen har krævet betaling fra FlexFligth for aflyste flyvninger.

4.5. Såfremt retten måtte komme frem til, at WOW Air har et dokumenterbart og afregningsmodent krav mod FlexFlight for uafregnede kuponer, gøres det gældende, at dette krav under alle omstændigheder skal fradrages FlexFlights modkrav, som er opgjort til **EUR 1.977.617,38**, jf.
pkt. 3.34ff.

4.6. Det må anses for ubestridt, at FlexFlight har krav på provision (3,18%) af ethvert krav på indtægter fra salg af kuponer, som WOW Air måtte være berettiget til. Det gøres således gældende, at der skal fratrækkes 3,18% i provision forud for enhver tilkendelse af beløb til WOW Air, hvor dette ikke allerede er fratrukket

4.7. Det gøres gældende, at FlexFlight ved en fejl har afregnet skatter og afgifter på et betydeligt antal kuponer (statuskode "Z"), som WOW Air på intet tidspunkt har været berettiget til. På tilsvarende vis gøres gældende, at dette beløb på EUR 1.399.399,28 skal modregnes i et eventuelt krav, som WOW Air måtte have, da kravet ikke kan anses for forældet eller i øvrigt på trods heraf kan modregnes som et konnekst modkrav, jf. ovenfor pkt.
pkt. 3.38ff.

4.8. Endvidere gøres det gældende, at FlexFlight har et tilgodehavende på WOW Airs manglende betaling af licensgebyr svarende til EUR 30.983, idet licensaftalen var gældende i 3-års intervaller fra 21. oktober 2008 og tidligst kunne opsiges med et 6 måneders varsel efter, at WOW Air blev taget under konkursbehandling den 28. marts 2020, jf. Licensaftalens pkt. 4.03 og ovenfor pkt. 3.41ff. Da der var aftalt et minimumsforbrug på 10,000 kuponer pr. år, har således et krav på manglende betaling af licensgebyr i perioden fra 28. marts 2019 til 20. oktober 2020 på i alt EUR 30.983 (15.889 kuponer à EUR 0,513/stk.).

> 4.9. Som følge af WOW Airs konkurs gøres det gældende, at Hovedaftalen er blevet misligholdt, da boet ikke indtrådte i den gensidigt bebyrdende aftale. Hovedaftalen kunne alene opsiges med et varsel på 3 måneder, hvorfor FlexFlight for denne periode har opgjort et krav på provision (3,18%) for denne periode på i alt DKK 2.743.862 svarende til EUR 367.529,1, jf. Hovedaftalens pkt. 1.4 og ovenfor pkt. 3.45ff.
>
> 4.10. Yderligere gøres det gældende, at der skal modregnes et gebyr for aflyste afgange til FlexFlight, da der på tidspunktet for konkursen var 165 aflyste afgange, hvorfor FlexFlight kan modregne i alt EUR 165.000 (165 x EUR 1.000) i et eventuelt beløb, som måtte tilkomme WOW Air jf. Hovedaftalens pkt. 4.4, **E201**, og ovenfor pkt. 3.48.
>
> 4.11. Endelig bestrides det, at et eventuelt domsbeløb kan kræves forrentet fra et tidligere tidspunkt end sagens anlæg, idet WOW Air på intet tidspunkt har fremlagt den nødvendige dokumentation for deres krav, og da FlexFlight derved endnu ikke har haft mulighed for at bedømme kravets berettigelse og størrelse, jf. rentelovens § 3, stk. 3.
> …"

FlexFlight og WorldTicket har under hovedforhandlingen for så vidt angår WOW airs delkrav på 62.828 euro vedrørende "Uberettigede refusioner, Coupons paid, jf. bilag 22 og 23" yderligere anført, at det ikke er dokumenteret, at der er sket fradrag vedrørende kuponerne. Det er ikke et nyt anbringende, som WOW ikke har mulighed for at varetage sine interesser i forhold til, jf. retsplejelovens § 363, stk. 1, nr. 2.

Rettens begrundelse og resultat

Sagen drejer sig navnlig om, i hvilket omfang WOW air havde krav på overførsel fra FlexFlight af flykunders betalinger til FlexFlight for flybilletter omfattet af parternes samarbejde for så vidt angår den del af billetternes pris, som dækkede skatter og afgifter, og om der ved opgørelsen af krav mellem parterne skal tages udgangspunkt i data fra WOW airs bookingsystem (Radixx-systemet) eller FlexFlights Revenue Accounting-system (RA-systemet).

Vedrørende det første spørgsmål om overførsel af betalinger vedrørende skatter og afgifter må det vurderes, hvad parternes aftale var herom.

Parterne indgik den 5. december 2012 en aftale, hvorefter FlexFlight blandt andet skulle sælge billetter til WOW airs flyvninger. FlexFlight skulle afregne enhver indtægt fra solgte kuponer med flybilletter til WOW air som nærmere bestemt i aftalens pkt. 3.2.

Det kan efter forklaringerne fra tidligere senior vice president for revenue management hos WOW air Snorri Pétur Eggertsson og tidligere specialist for di-

stribution, fares and schedules hos WOW air Dröfn Björnsdóttir lægges til grund, at under parternes samarbejde overførte FlexFlight løbende indbetalinger fra flykunder til WOW air, herunder også for kuponer med status "Z", inklusive skatter og afgifter, hvis passageren ikke på afregningstidspunktet havde gjort krav på refusion, med fradrag af FlexFlights provision, hvorefter FlexFlight i tilfælde af senere refusion af skatter og afgifter mv. til kunderne foretog fradrag herfor i efterfølgende afregninger over for WOW air. Efter at Peer Winter tiltrådte som Chief Distribution Officer i FlexFlight og WorldTicket i februar 2020, hvilket var efter ophøret af parternes samarbejde som følge af WOW airs konkurs, konstaterede han ifølge sin forklaring, at FlexFlights løbende betalinger af skatter og afgifter til WOW air havde været fejlagtige i forhold til parternes aftale og branchestandarderne på området.

På dette grundlag, hvor det omtvistede spørgsmål om skatter og afgifter ikke er særskilt reguleret i parternes skriftlige aftale, og der heller ikke i øvrigt kan udledes noget sikkert herom af aftalens ordlyd, findes aftalen at måtte fortolkes i overensstemmelse med parternes langvarige praksis, således at der skal ske overførsel af betaling af skatter og afgifter til WOW air, der alene skal refundere FlexFlight skatte- og afgiftsbeløb, som FlexFlight har tilbagebetalt til kunder. Eventuelle branchestandarder om spørgsmålet kan ikke føre til en anden vurdering.

Det næste spørgsmål er, om der ved opgørelsen af krav mellem parterne skal tages udgangspunkt i data fra WOW airs Radixx-system eller FlexFlights RA-system. Der er i den forbindelse to problemstillinger. Der er dels spørgsmålet om opgørelsen af de indbetalte beløb fra kunderne vedrørende de omtvistede kuponer, og der er yderligere spørgsmålet om kuponer i Radixx-systemet, som ikke kan genfindes i RA-systemet.

Radixx-systemet indeholder ikke nøjagtige prisdata vedrørende kuponerne, da systemets prisdata er baseret på den pris, som kuponerne var sat til salg for i GDS-systemet, hvilket kunne være en anden pris end den faktiske salgspris. Prisdata i RA-systemet er baseret på den faktiske salgspris, men de udtrukne data i den foreliggende sag er baseret på en gennemsnitlig valutakurs for 1. kvartal 2022. Det kan således lægges til grund, at ingen af datasættene er præcise. Retten har ikke herefter eller efter bevisførelsen i øvrigt grundlag for at fastslå, at Radixx-systemets prisdata er mere retvisende end prisdata i RA-systemet. Herefter, og idet WOW air har bevisbyrden for sine krav, finder retten, at det er prisdata fra RA-systemet, som skal anvendes ved vurderingen af WOW airs krav. Det bemærkes herved, at det ikke efter de afgivne forklaringer eller i øvrigt kan lægges til grund, at FlexFlight har tilbageholdt relevante oplysninger og materiale, som det inden for et rimeligt ressourceforbrug har været muligt for FlexFlight at fremlægge. Der er derfor ikke grundlag for at tillægge

FlexFlights manglende opfyldelse af WOW airs opfordringer til at fremlægge Hot files mv. processuel skadevirkning.

For så vidt angår spørgsmålet om solgte kuponer i Radixx-systemet, som ikke kan genfindes i RA-systemet, lægger retten efter forklaringerne og sagens forløb, herunder at FlexFlight i mange tilfælde har fremfundet solgte kuponer, som ikke umiddelbart fremgik af RA-systemet, og Head of Costumer Operations hos FlexFlight Livia Sabaus forklaring om, at de manglende data muligvis kan skyldes systemopdateringer, som er udrullet i perioden, hvor dataene har været arkiverede, hvorfor dataene derfor kan have et format, der ikke kan integreres ved en nyere systemopdatering, til grund, at Radixx-systemet indeholder de mest pålidelige data om, hvilke kuponer der er solgt. Ved vurderingen af WOW airs krav i det følgende er det derfor ved tvist om kuponer, der ikke kan findes i RA-systemet, data fra Radixx-systemet, som skal anvendes.

Der skal herefter tages stilling til WOW airs enkelte delkrav, herunder betydningen af ovenstående vurdering af sagens to hovedspørgsmål for de enkelte krav.

FlexFlight og WorldTicket har taget bekræftende til genmæle over for WOW airs første delkrav vedrørende "Coupons accepted, jf. bilag D" på 342.009 euro, som herefter tages til følge.

Tvisten i forbindelse med det næste delkrav på 7.599 euro vedrørende "Coupons accepted, jf. bilag 27" angår, hvorvidt WOW air har krav på overførsel af skatte- og afgiftsbeløb betalt til FlexFlight ved kundernes køb af de omhandlede kuponer. Som det fremgår af den tidligere gennemgang af denne problematik, har WOW air krav herpå. WOW airs krav på 7.599 euro tages derfor til følge.

WOW airs næste delkrav på 380.165 euro vedrørende "Coupons with diff – partially paid, jf. bilag 5 og 7" vedrører et differencebeløb mellem et krav opgjort efter prisdata fra Radixx-systemet og betalingen af et mindre beløb end krævet på grundlag af prisdata fra RA-Systemet. Henset til den tidligere gennemgang af denne problematik lægges prisdata fra RA-systemet til grund, og FlexFlight og WorldTicket frifindes derfor for dette delkrav.

Det næste delkrav fra WOW air på 907.823 euro vedrører "Coupons with diff – Unpaid, jf. bilag 5 og 8" er opgjort efter prisdata fra Radixx-systemet, og FlexFlight og WorldTicket har anført, at der alene skal betales 783.956 euro opgjort efter prisdata fra RA-systemet. I overensstemmelse med det tidligere gennemgåede skal kravet opgøres efter prisdata fra RA-systemet, hvorfor dette delkrav alene tages til følge med 783.956 euro.

Næste delkrav fra WOW air på i alt 240.642 euro vedrørende "Missing from WT, jf. bilag 5 og 9" er sammensat af fire underkrav.

Det første underkrav er på 62.598,77 euro vedrørende 398 ud af 879 kuponer. Underkravet er opgjort efter prisdata fra Radixx-systemet, hvor det opgjort efter prisdata fra RA-systemet er opgjort til 56.202,35 euro. I overensstemmelse med det tidligere gennemgåede skal kravet derfor nedsættes til 56.202,35 euro. FlexFlight og WorldTicket har anført, at det yderligere skal reduceres til 32.534,88 euro, da det indeholder krav på betaling af skatte- og afgiftsbeløb. Som tidligere gennemgået kan der ikke gives FlexFlight og WorldTicket medhold i denne problematik. Underkravet tages derfor samlet til følge med 56.202,35 euro.

Det andet underkrav er på 70.988,91 euro vedrørende 255 ud af 879 kuponer. Tvisten herom drejer sig om, at de omtvistede 255 kuponer ikke har kunnet findes i RA-systemet. Som tidligere gennemgået er det ved tvist om manglende kuponer i RA-systemet data fra Radixx-systemet, som skal anvendes. WOW airs underkrav på 70.988,91 euro tages derfor til følge.

Tredje underkrav fra WOW air er på 24.494,19 euro vedrørende 57 ud af 879 kuponer. Underkravet er opgjort efter prisdata fra Radixx-systemet, hvor det opgjort efter prisdata fra RA-systemet er opgjort til 9.369,40 euro. I overensstemmelse med det tidligere gennemgåede tages underkravet til følge med 9.369,40 euro.

Det fjerde underkrav er på 82.559,98 euro vedrørende 169 ud af 879 kuponer. Det er ikke ved Livia Sabaus forklaring, herunder samtidig Excel-ark gennemgang eller i øvrigt godtgjort, at FlexFlight har afregnet de 169 kuponer. Der skal derfor ske betaling vedrørende de 169 kuponer. Beløbet på 82.559,98 euro er opgjort efter prisdata fra Radixx-systemet, mens beløbet opgjort efter prisdata fra RA-systemet er 35.178,67 euro. I overensstemmelse med det tidligere gennemgåede tages underkravet herefter til følge med 35.178,67 euro.

Næste delkrav fra WOW air er på 1.614.384 euro vedrørende "Not refunded future departures, jf. bilag 29". Kravet vedrører kundebetalinger til FlexFlight for kuponer med flybilletter til flyafgange, der skulle afgå efter konkursen. FlexFlight og WorldTicket har anført, at det er i strid med pkt. 3.2 i parternes aftale af 5. december 2012, at WOW air gør krav på disse indbetalinger. Som tidligere gennemgået lægger retten efter forklaringerne til grund, at parterne udmøntede deres aftale således, at FlexFlight løbende overførte indbetalinger fra flykunder til WOW air med fradrag af FlexFlights provision, hvorefter FlexFlight i tilfælde af senere refusion af skatter og afgifter mv. til kunderne foretog fradrag herfor i efterfølgende afregninger. Det af FlexFlight og WorldTicket anførte kan ikke føre til, at denne praksis ikke også skal følges for så vidt angår indbetalinger fra

flykunder vedrørende flybilletter til flyafgange efter konkursen. Som følge heraf tages WOW airs delkrav på 1.614.384 euro til følge.

WOW airs næste delkrav er på 32.943 euro vedrørende "Change fees, jf. bilag 11 og 12". Kravet angår flykunders indbetalinger til FlexFlight af 271 gebyrer for rejseændringer i perioden september 2018 til marts 2019. Efter Dröfn Björnsdóttirs forklaring lægger retten til grund, at i parternes løbende samarbejde overførte FlexFlight gebyrer for rejseændringer til WOW air. Pkt. 3.2 i parternes aftale kan derfor ikke føre til, at der ikke skal ske overførsel vedrørende de foreliggende 271 kuponer. Heller ikke eventuel branchekutyme kan føre til fravigelse af parternes indbyrdes praksis med hensyn til udmøntning af deres aftale. Som udgangspunkt har WOW air derfor krav på overførsel af de 271 ændringsgebyrer. Med hensyn til den anden indsigelse, som vedrører antallet af ændringsgebyrer, findes der som tidligere gennemgået at måtte lægges data fra Radixx-systemet til grund, når der er tvist om manglende kuponer i RA-systemet, hvilket den foreliggende indsigelse om, at der kun kan genfindes 179 ændringsgebyrer i RA-systemet, må sidestilles med. Det lægges derfor til grund, at FlexFlight har opkrævet de 271 ændringsgebyrer. Herefter, og idet det ikke ved Livia Sabaus forklaring, herunder samtidig Excel-ark gennemgang, eller i øvrigt er godtgjort, at der er sket afregning vedrørende 30 af dem, tages WOW airs delkrav på 32.943 euro til følge.

Næste delkrav fremsat af WOW air er på 62.828 euro vedrørende "Uberettigede refusioner, Coupons paid, jf. bilag 22 og 23". WOW air har som grundlag for kravet anført, at det vedrører efterfølgende uberettigede fradrag fra FlexFlights side vedrørende 220 kuponer, idet der ikke er dokumenteret et refusionsgrundlag. FlexFlight og WorldTickets anbringender i påstandsdokumentet forholder sig ikke til det anførte grundlag, og FlexFlight og WorldTickets anbringende fremsat under hovedforhandlingens procedure om, at det ikke er dokumenteret, at der er sket fradrag vedrørende kuponerne, er et nyt anbringende, som ikke kan tillades fremsat, jf. retsplejelovens § 363, stk. 1, nr. 2, idet WOW air ikke har haft tilstrækkelig mulighed for at varetage sine interesser i forhold til dette anbringende. Som følge heraf tages WOW airs delkrav på 62.828 euro til følge.

FlexFlight og WorldTicket har taget bekræftende til genmæle over for WOW airs næste delkrav på 173.612 euro vedrørende "Uberettigede refusioner, Coupons not paid, jf. bilag 22 og 25". Delkravet på 173.612 euro tages derfor til følge.

Af ovenstående fremgår, at WOW air samlet har krav på betaling af 3.189.070,33 euro inden fradrag for eventuelle modkrav.

Der skal herefter tages stilling til FlexFlight og WorldTickets fremsatte modkrav.

WOW air har taget bekræftende til genmæle over for det første modkrav på 14.706 euro vedrørende "coupons with status "V"". Dette modkrav tages derfor til følge.

Det næste modkrav er på 165.000 euro vedrørende "Gebyr for aflyste afgange (discontinuation fee, jf. Bilag L)". Kravet er fremsat på grundlag af pkt. 4.4 i parternes aftale af 5. december 2012, hvoraf fremgår blandt andet

> "If at a given time WOW requests that W2 [FlexFlight] discontinues the schedule, WOW shall pay W2 [FlexFlight] a discontinuation fee of EUR 1000 for work related to cleaning the schedule from the GDS and finalizing the revenue accounting and settlements procedures, and to ensure the servicing of the travel agents and customers during a termination process."

FlexFlight og WorldTicket har angivet, at kravet er opgjort som 1.000 euro for hver af 165 aflyste flyafgange på tidspunktet for konkursen. Henset til indholdet af bestemmelsen og sammenholdt med anvendelsen af begrebet "schedule" i aftalens pkt. 4.1 og pkt. 7 finder retten, at begrebet ikke kan forstås som enkelt flyafgange. Som følge heraf kan modkravet alene tages til følge med 4.000 euro som anerkendt af WOW air.

Næste modkrav er på 1.399.399 euro vedrørende "Skatter og afgifter afregnet til WOW air ved en fejl". Kravet vedrører skatte- og afgiftsbeløb, der løbende under parternes samarbejde var blevet overført til WOW air fra FlexFlight i forbindelse med overførsel af indbetalinger fra flykunder. Som tidligere fastslået skal parternes aftale fortolkes således, at der skal ske overførsel af betaling af skatte- og afgiftsbeløb til WOW air, der alene skal refundere FlexFlight de skatte- og afgiftsbeløb, som FlexFlight har tilbagebetalt til kunder. Som følge heraf kan de løbende overførsler under samarbejdet af skatte- og afgiftsbeløb ikke anses for at have været i strid med parternes aftale. Modkravet kan derfor ikke tages til følge.

FlexFlight og WorldTickets næste modkrav er på 30.983 euro vedrørende "Licensgebyr". Modkravet er rejst på grundlag af License Agreement fra oktober 2008 mellem WorldTicket og Iceland Express (senere WOW air). Af aftalen fremgår blandt andet:

> "7.04 – Arbitration: Any controversy or claim arising out of or relating to this Agreement, or breach thereof, shall be settled by arbitration in Copenhagen, Denmark. …"

Tvisten om modkravet er således underlagt voldgift, og det følger herefter af voldgiftslovens § 8, at retten ikke kan tage modkravet under påkendelse.

FlexFlight og WorldTickets sidste modkrav er på 367.529 euro vedrørende "Provision i opsigelsesperioden". Kravet støttes på misligholdelse af aftalen mellem WOW air og FlexFlight, idet aftalen jf. pkt. 1.4 havde et opsigelsesvarsel på 3 måneder, og konkursboet ikke indtrådte i aftalen. Kravet er opgjort som forventet provision af solgte flybilletter i opsigelsesperioden. WOW air indstillede imidlertid sin virksomhed i forbindelse med konkursen, og der blev derfor ikke efter konkursen solgt yderligere flybilletter til flyvninger med WOW air. FlexFlight har derfor ikke lidt et tab på manglende provision af faktisk solgte flybilletter som følge af aftalens misligholdelse, og aftalen ses ikke at hjemle provision af ikke solgte flybilletter. Allerede derfor kan modkravet på 367.529 euro ikke tages til følge.

Efter fradrag af de berettigede modkrav på i alt 18.706 euro tages WOW airs krav herefter samlet til følge med 3.170.364,33 euro.

WOW air har påstået sig tillagt renter fra den 28. marts 2019. Sagen blev anlagt den 1. november 2023. På det foreliggende grundlag kan det ikke fastslås med den fornødne sikkerhed, hvornår FlexFlight og WorldTicket havde adgang til de nødvendige oplysninger til brug for at fastslå kravets berettigelse og størrelse, jf. rentelovens § 3, stk. 3. Der tillægges derfor rente af WOW airs krav fra sagens anlæg den 1. november 2023.

Henset til sagens udfald, omfang og forløb skal FlexFlight og WorldTicket i fællesskab betale 911.500 kr. i sagsomkostninger til WOW air til dækning af udgifter til advokatbistand med 750.000 kr. inkl. moms og retsafgift med 161.500 kr. Det bemærkes herved, at som anført i UfR 2019.2639 H skal sagsomkostninger til dækning af udgift til advokatbistand i sager om meget store værdier fastsættes skønsmæssigt efter en vurdering af, hvad der kan anses for rimeligt, også under hensyn til sagens omfang og karakter. Der skal desuden tages hensyn til både arbejdets omfang og det ansvar, der er forbundet med sagens førelse.

THI KENDES FOR RET:

FlexFlight ApS og WorldTicket ApS skal inden 14 dage i fællesskab betale 3.170.364,33 euro til WOW air hf. under konkurs med procesrente fra den 1. november 2023 og sagsomkostninger med 911.500 kr.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.

Vejledning om anke af Sø- og Handelsrettens dom

Du kan som udgangspunkt anke (klage over) afgørelsen til landsretten.

Du kan i særlige tilfælde anke direkte til Højesteret.

Fristen for anke er **4 uger**, fra Sø- og Handelsretten afsagde dom.

Du kan kun anke bestemmelser om sagsomkostninger særskilt med tilladelse fra Procesbevillingsnævnet. Du skal i givet fald indlevere din ansøgning til Procesbevillingsnævnet. Dette kan ikke ske via minretssag.dk. Fristen for ansøgning om anketilladelse er **4 uger**.

Du kan læse mere om anke og anketilladelse i retsplejelovens §§ 368 – 373.

Reglerne er også kort beskrevet på Sø- og Handelsrettens hjemmeside under "Sagsbehandling og vejledninger", underrubrik "Anke og kære ".

Praktiske oplysninger

Du kan oprette en anke direkte på sagen på minretssag.dk ved at trykke på "Opret appel" og derefter vælge "Anke" og følge vejledningen.

Publiceret til portalen d. 22-12-2025 kl. 10:00
Modtagere: Advokat (L) Benjamin Lundström, Sagsøgte WORLDTICKET ApS, Advokat (H) Kenneth Kvistgaard-Aaholm, Sagsøgte FLEXFLIGHT ApS