

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-03134

Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Singapore via Helsinki den 26. februar 2018 med AY0918 kl. 20:20. Ruten fra Oslo til Helsinki ble kansellert rett før avgang og klager måtte overnatte på Gardermoen. Da hun ikke rakk sin videreforbindelse fikk hun heller ikke benyttet sitt hotell i Singapore til ca. 1000 kroner som klagers forsikringsselskap ikke vil dekke. Hun krever dette tapet dekket.

Klager ble rutet om fra Oslo til Singapore via Doha den 27. februar 2018.

På grunn av kanselleringen krever klager også standarderstatning på 600 euro.

Klager henvendte seg til flyselskapet og krevde erstatning 11. juni 2018. Klager mener det gjelder en treårsfrist og at kravet dermed er fremsatt i tide.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har i det vesentlige anført til klager at kravet er fremsatt for sent og at de følgelig ikke utbetaler noen standarderstatning i dette tilfellet. Finnair ønsker å gi et gavekort på 250 euro som forhåpentligvis kan kompensere for det som har skjedd.

Finnair viser til at man må søke erstatning innen rimelig tid, dette er ifølge Finnair to måneder, noe som baseres på nordisk avtalerett.

Finnair har i det vesentlige anført til nemnda at flyvningen fra Oslo til Helsinki ble fløyet av Nordic Regional Airlines og ikke av Finnair.

Nordic Regional Airlines viser i sitt svar til nemnda til at man må søke erstatning innen rimelig tid, dette er ifølge Nordic Regional Airlines to måneder, noe som baseres på

nordisk avtalerett. Om en passasjer krever erstatning etter to måneder, må klager ha en grunn til sent krav.

Nemnda bemerket

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Spørsmålet i saken er om kravet som ble fremsatt overfor flyselskapet tre og halv måned etter at flyreisen var fullført, er fremsatt i tide og således er i behold.

EU-forordning 261/2004 har ingen regler om reklamasjonsfrister, verken relative eller absolutte.

EU-domstolen har i dom C-139/11, som gjaldt foreldelse, uttalt at i mangel av regler i EU-retten, tilligger det medlemsstatenes egen rettsordning å utfylle bestemmelsene på området, forutsatt at reglene følger prinsippene om likeverdighet og effektivitet.

I norsk kontraktsrett finnes det på en rekke områder lovbestemmelser om at reklamasjon må fremsettes "innen rimelig tid" for at klager skal beholde sitt krav. Videre gjelder det også etter flertallets syn – leder og bransjerepresentantene - utenfor lovregulerte områder et krav om reklamasjon innen rimelig tid, som må anses som utslag av et generelt kontraktsrettslig prinsipp, jf. Viggo Hagstrøm, Obligasjonsrett, 2. utg 2011 s. 353 der han viser til ulik kontraktslovgivning og standardkontrakter som inneholder bestemmelser om reklamasjonsplikt og legger til grunn at «(i) vid utstrekning kan prinsippene som disse bestemmelsene bygger på anvendes utenfor de lovregulerte tilfellene fordi de er utslag av alminnelige lojalitetskrav i kontraktsforhold.»

Det vises også til høyesterettsdom inntatt i Rettstidende 2012 side 1779.

Pakkereiseloven § 26 har til sammenlikning regler om at klager må fremsette sitt krav "uten ugrunnet opphold".

Högsta domstolen i Sverige avsa en dom 18. mars 2018, der det ble fastslått at EU-retten ikke er til hinder for at det fastslås en reklamasjonsplikt i henhold til allmenne prinsipper i svensk rett også for flyforsinkelser. Det ble fastslått at passasjerene har en reklamasjonsplikt ved forsinkede flyvninger, og at passasjerene ellers risikerer å tape sin rett til erstatning etter forordningen artikkel 7. I den aktuelle saken hadde passasjerene ikke klaget før to år og tre måneder etter at flyvningen fant sted. Dette anså domstolen at var for sent. Retten til erstatning ble dermed ansett for å ha falt bort.

Selv om svensk rettspraksis ikke er direkte bindende, mener flertallet at det er naturlig å se hen til praksisen fra Högsta Domstolen ved fastleggelsen av regelverkets innhold.

Svensk og norsk kontraktsrett er i stor grad sammenfallende, og problemstillingen i forhold til forordningen er den samme. Nemnda mener derfor at det også i norsk rett må stilles krav til passasjerene om at de må reklamere "innen rimelig tid" for at kravet skal være i behold.

Hva som skal anses "innen rimelig tid" kan i henhold til den svenske høyesterettsdommen ikke være kortere tid enn to måneder. Dette synet er nemnda enig i. En reklamasjon til flyselskapet innen to måneder etter reisens slutt vil derfor alltid anses å ha vært fremsatt i tide. Det utelukker imidlertid ikke at det i noen tilfeller kan anses å være innen rimelig tid også om det går mer enn to måneder før reklamasjonen fremsettes. Dette må vurderes konkret.

Flertallet viser til sammenhengen i regelverket forøvrig, og til at EU-retten ikke stenger for at reglens innhold utfylles av nasjonal rett. Det vises også til avviklingshensynet som flertallet mener må tillegges stor vekt. Flyselskapene har i mange saker behov for å vite hvilke passasjerer som vil gjøre gjeldende krav forholdsvis raskt. Vi er på et område der totalkravene potensielt kan utgjøre store summer, og alle – særlig forbrukerne – er tjent med at flyselskapene er i stand til å håndtere disse kravene. Også bevissikring og hensynet til å sikre et eventuelt regresskrav tilsier at selskapet må varsles innen rimelig tid om kravet.

Flertallet kan ikke se at det fremstår som urimelig overfor passasjerer å pålegge ham en plikt til å reagere på en forsinkelse eller kansellering innen to måneder etter reisens slutt dersom han vil kreve erstatning.

I denne saken fremmet klager sitt krav mot Finnair først tre og en halv måned etter gjennomført flyvning. Det er ikke gitt noen særlig grunn for at klagen først ble fremsatt etter så lang tid.

Passasjerer har etter flertallets syn i dette tilfellet ikke inngitt klage innen rimelig tid. Retten til erstatning etter forordningen må dermed anses bortfalt.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning og mener at klager har krav på å standarderstatning etter art. 7. Mindretallet er ikke enig i at klager har reklamert for sent. Verken forordningen eller praksis fra EU-domstolen oppstiller en reklamasjonsplikt. Norsk rett kan heller ikke sies å oppstille en ulovfestet relativ reklamasjonsplikt. Vi kan ikke se andre lands rettspraksis bidrar til å stille opp en slik frist i norsk rett.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)