

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2021-00042

Tjenesteytere

Widerøe

Opodo

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Opodo med Widerøe fra Bergen til Hamburg den 14. juli 2020. Den 8. juli ble klager informert om at flyvningen var kansellert.

Årsaken til at det gikk mer enn to måneder før klager klaget til Widerøe, var at klager mottok beskjed fra Opodo om å vente. I begynnelsen av oktober sendte klager derfor inn en skriftlig klage til flyselskapet, hvor Widerøe svarte at klager hadde klaget for sent. Klager mener dette ikke er riktig, og at klagefristen for flyvninger innen Europa er tre år.

Klager har mottatt 202 euro av 287,24 euro fra Opodo. Klager krever hele beløpet refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe mener klager har klager for sent, og viser til Sveriges Høyesteretts dom i sak T 2659-17 (Turkish Airlines), og norsk dom i Eidsivating lagmannsrett (LE-2018-175032 Finnair Oyj vs Svern Nilsen), der foreldelsesfristen ikke bør være mer enn 2 måneder.

Widerøe viser videre til sine vilkår for befordring for passasjer og bagasje; i henhold til vilkår 17.2 skal ethvert krav på økonomisk kompensasjon rettes skriftlig, uten ugrunnet opphold, senest to måneder etter at reisen ble avsluttet. Overholdes ikke fristen vil kravet avvises som for sent fremsatt.

I dette tilfellet ble kravet sendt inn mer enn to måneder etter at reisen fant sted og Widerøe må avslå klager krav.

Opodo har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

Klagers flyvning ble kansellert som følge av den globale covid-19 pandemien. Klager bes søke refusjon via Opodos nettsider.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Bergen til Hamburg den 14. juli 2020 med WF208.

Flyvningen ble kansellert den 8. juli, mindre enn to uker før avreise.

Klager fremsatte krav om refusjon av billetten i begynnelsen av oktober direkte til Widerøe etter ikke å ha kommet noen vei med reisebyrået Opodo.

Widerøe har avvist kravet og anført at det er fremsatt for sent.

Nemnda ser først på spørsmålet om kravet er for sent fremsatt. Nemnda har her delt seg i et flertall bestående av nemndsleder og forbrukerrepresentantene, og et mindretall bestående av bransjerepresentantene.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndas leder, er ikke enig med Widerøe i at klagen er fremsatt for sent. I HR-2020-2401-A gjaldt saken en flypassasjer som hadde fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro etter en forsinkelse på noe over tre timer på en reise fra Thailand til Oslo, jf. forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 7 (flypassasjerforordningen) og forskrift om flypassasjerers rettigheter 17. februar 2005 nr. 141 § 1. Høyesterett la til grunn at det utenfor de lovregulerte tilfellene ikke gjelder noen generell regel om reklamasjonsplikt i norsk kontraktsrett. Etter en vurdering av de hensyn som reklamasjonsplikt begrunnes med, kom Høyesterett videre til at det ikke var tilstrekkelig grunn til på ulovfestet grunnlag å stille et krav til reklamasjon i tilknytning til standarderstatning etter flypassasjerforordningen. Den alminnelige foreldelsesfristen på tre år fikk da anvendelse.

Etter flertallets syn er dette imidlertid ikke i utgangspunktet til hinder for at det avtales en egen reklamasjonsfrist i avtale. Widerøe har anført at de har inntatt en bestemmelse i vilkårene som fastslår at passasjerer må klage innen to måneder etter at flyvningen fant sted. Basert på sakens dokumenter finner nemnda det sannsynlig at dette var inntatt i selskapets vilkår på kjøpstidspunktet.

På tross av Widerøes vilkår, mener flertallet at det ikke er inngått bindende avtale som innskrenker reklamasjonsfristen til klager. En slik avtale vil være et vesentlig avvik fra bakgrunnsretten som er at det ikke foreligger noen reklamasjonsfrist. Etter flertallets syn må slike vesentlige avvik fra bakgrunnsretten påpekes særskilt for at de skal kunne påberopes som bindende avtalt mellom partene. Vilkåret er byrdefullt for klager og

utenfor både det normale i bransjen og hva som anses rimelig. Klager hadde dermed ikke rimelig grunn til å tro at det var avtalt en reklamasjonsfrist på to måneder. Dersom flyselskapene ønsker å inngå bindende avtaler med slike avvik fra bakgrunnsretten må det gjøres spesielt oppmerksom på disse. Dette kunne enkelt vært løst ved at flyselskapet f.eks. når de sendte informasjon om kansellering gjorde oppmerksom på reklamasjonsfristen i standardvilkårene, som klager hadde akseptert ved kjøp av billettene.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at reklamasjonsfristen på to måneder i Widerøes vilkår ikke kan gjøres gjeldende overfor klager. Klager har dermed ikke reklamert for sent.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener som flertallet at muligheten for at flyselskapene skal kunne legge inn reklamasjonsfrist i sine vilkår er til stede. Ved gjennomføringen av kjøpet må passasjerer bekrefte at vilkårene er lest og forstått. Ved å lese vilkårene, vil passasjerer få et helhetlig bilde av vilkårene som gjelder i kontrakten, og mindretallet mener da at det er inngått bindende avtale på disse vilkårene. Det vil variere fra passasjer til passasjer hvilke av vilkårene som treffer dem direkte. Flyselskapene har ingen mulighet til å fremheve enkelte vilkår fremfor andre under denne prosessen, av samme årsak. Mindretallet mener at klager selv har ansvaret for å sette seg inn i vilkårene som blir presentert ved kjøpet. Passasjerer har i dette tilfellet ikke sendt inn klagen innenfor den tidsfristen vilkårene oppstiller, og må således bære ansvaret for dette selv.

Nemnda vurderer så om klager har krav på standarderstatning. Også her har nemnda delt seg i et flertall, denne gangen bestående av nemndsleder og bransjerepresentantene, og et mindretall bestående av forbrukerrepresentantene.

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

Widerøe har overfor nemnda opplyst at årsaken til kanselleringen var Covid-19-pandemien. Dette ble også opplyst til klager fra Opodo da det ble informert om kanselleringen. Informasjonen om at covid-19-pandemien var årsaken til kanselleringen styrkes av reiseruten og datoen for flyvningen. Flertallet finner det på denne bakgrunn sannsynliggjort at kanselleringen skyldes covid-19-pandemien. Dette er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for standarderstatning etter forordningen, og flertallet finner ikke grunnlag for at det skal betales standarderstatning.

Mindretallet mener at Widerøe ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Det er ikke fremlagt konkret

dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningen. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell henvisning til at covid-19 er årsak, er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Klager har mottatt delvis refusjon fra reisebyrået Opodo, han krever hele beløpet refundert.

Opodo har ikke svart på nemndas henvendelser. Nemnda legger til grunn av Opodo har refundert klagers billetter med fradrag av et håndteringsgebyr.

Nemnda kan ikke se at Opodo har godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et administrativt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom Opodo hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608.

Nemnda mener etter dette at Opodo bør refundere håndteringsgebyret til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Opodo refunderer hele billettbeløpet inkludert håndteringsgebyret til klager. Til fradrag kommer allerede utbetalt beløp.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)