

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Spørsmål om klager tidsnok har fremsatt sitt krav overfor flyselskapet.

### Dato

26.10.2018

### Saksnummer

2017-03300

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1082 fra Oslo lufthavn (OSL) til Vilnius (VNO) 5. mars 2015 kl. 11.10. Flyvningen ble forsinket, og klager ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn tre timer etter oppsatt rutetid. Han har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro for forsinkelse på DY1082 fra Oslo til Vilnius 5. mars 2015.

Klager fremmet sin klage til Norwegian først 13. november 2017. Dette er to år og syv måneder etter den aktuelle flyvningen fant sted. Norwegian er av den oppfatning at krav om kompensasjon må fremsettes "innen rimelig tid" og så snart som mulig etter at passasjerer ble klar over situasjonen. Norwegian viser til Forliksrådets avgjørelse i F2017-016909, hvor det fremgår at "[F]orliksrådet velger å bruke en frist på 1 år som praksis for begrepet "innen rimelig tid"."

Norwegian anfører på dette grunnlag at klager ikke har fremsatt sitt krav rettidig, og avviser på dette grunnlag klagers krav.

Subsidiært anfører Norwegian at DY1082 ble forsinket med 708 minutter som følge av streik. Norwegian leide inn fly og mannskap for å unngå kansellering av flyvningen. Selskapet var rammet av streik hos egne piloter i tidsperioden 26. februar til 10. mars 2015. Det ble leid inn fly og mannskap for å unngå forsinkelser og kanselleringer i i hele denne perioden.

Norwegian anfører at streik hos egne piloter utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon, dersom nemnda skulle komme til at klagen er fremsatt rettidig.

### **Nemnda bemerker**

Klagen ble fremmet to år og syv måneder etter at flyvningen fant sted. Spørsmålet er om klagen er fremsatt i tide.

EU-forordning 261/2004 har ingen egne regler om reklamasjonsfrister. Det finnes ingen bestemmelser som gir verken relative eller absolutte reklamasjonsfrister.

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 utenfor lovregulerte områder et krav om reklamasjon innen rimelig tid, som må anses som utslag av et generelt kontraktsrettslig prinsipp. Pakkereiseloven § 26 har til sammenlikning regler om at klager må fremsette sitt krav "uten ugrunnet opphold".

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.

Høgsta 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. Retten til erstatning ble dermed ansett for å ha falt bort.

Selv om svensk rettspraksis ikke er direkte bindende, mener nemnda at det er naturlig å se hen til praksisen fra Høgsta 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. Det vises til sammenhengen i regelverket for øvrig, og til at EU-retten ikke stenger for at reglenes innhold utfylles av nasjonal rett. Det vises også til at hensynet til bevissikring tilsier at en part må varsles innen rimelig tid om krav som rettes mot parten.

I dette tilfellet fremmet klager sitt krav mot Norwegian to år og syv måneder etter gjennomført flyvning. Passasjeren har etter nemndas syn i dette tilfellet ikke inngitt klage innen rimelig tid. Retten til erstatning etter forordningen må dermed anses bortfalt.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)