

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Spørsmål om reklamasjonsfrist etter EU-forordning 261/2004.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01068

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85321 fra Oslo lufthavn (OSL) til Alicante (ALC) 5. juli 2016 kl. 12.15. Flyvningen ble forsinket med cirka tre timer og 45 minutter, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro for fire passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken gjelder krav om standardkompensasjon for forsinkelse på Norwegians flyvning D85321 fra Oslo til Alicante 5. juli 2016.

Første klage ble fremmet til Norwegian 9. mars 2018. Klagen er med andre ord fremmet mer enn ett år etter at flyvningen fant sted. Norwegian anfører at krav om erstatning må fremmes innen rimelig tid og så snart som mulig etter at man er blitt kjent med forholdet. Spørsmålet er således om klagen er fremsatt "innen rimelig tid". Selskapet viser til Forliksrådets avgjørelse i F2017-016909. Denne saken gjaldt et likende krav om EU-kompensasjon, hvor kravet ble fremsatt to år og fire måneder etter at flyvningen fant sted.

Forliksrådet konkluderte med at det må legges til grunn en reklamasjonsfrist på ett år. Norwegian anfører med dette at kravet er fremsatt for sent, og avviser følgelig klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klagen ble fremmet ett år og åtte 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.

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. 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 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. 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 ett år og åtte måneder etter gjennomført flyvning. Passasjerene har etter nemndas syn 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)

