

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse. Spørsmål om reklamasjonsfrist.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2019-02833

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Stavanger til Bardufoss med mellomlanding i Oslo den 12. juli 2018 kl 19.15. Ankomst var beregnet til kl 22.40 samme dag. Avgangen fra Stavanger ble forsinket med 49 minutter slik at klager ikke rakk videreforbindelsen til Bardufoss. Klager ble ombooket til neste mulige avgang dagen etter. Klager ankom Bardufoss den 13. juli 2018 kl. 10.50, over 12 timer forsinket.

Den 10. mai 2019 krevde klager standarderstatning på 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den første klagen til Norwegian Air Shuttle ble fremmet 10. mai 2019. Dette er mer en to måneder etter at flyvningen fant sted. Det er ikke gitt egne reklamasjonsfrister i EU-forordningen 261/2004, dette er opp til medlemsstatene å fastsette. Med bakgrunn i Høgsta Domstolens dom (T 2659-17) har nemnda i flere vedtak lagt til grunn at klager etter forordningen må fremmes innen rimelig tid etter forsinkelse/kansellering.

Norwegian Air Shuttle mener at "rimelig tid" ikke bør overstige to måneder.

Begrunnelsen for dette er at det er flyselskapet som har bevisbyrden for ekstraordinære omstendigheter. Det kreves derfor kun en nøytral reklamasjon fra passasjerer.

Passasjerer har dermed ikke behov for tidkrevende undersøkelser. Videre taler hensynet til bevissikring og forutberegnelighet for flyselskapet, at passasjerer klager innen kort tid.

Til sammenligning uttalte Høyesterett i Rt. 2010 s. 233 at det er få grunner til at reklamasjonstiden i utgangspunktet skal være så svært mye lenger enn to måneder ved kjøp av fast eiendom. At det opereres med en slik reklamasjonsfrist ved huskjøp, taler sterkt for at fristen ikke bør være lenger enn to måneder ved reklamasjoner etter forordningen.

Norwegian Air Shuttle kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Klager reklamerte omkring ti måneder etter at forsinkelsen inntraff. Norwegian Air Shuttle har anført at klagers eventuelle krav er tapt som følge av for sen reklamasjon.

Nemnda er ikke enig med Norwegian 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.

Ettersom det ikke gjelder noen reklamasjonsfrist er klagen heller ikke fremsatt for sent. Ettårsfristen for klage i transportklagenemndforskriften § 5-2 er overholdt.

Nemnda vurderer etter dette om klager har krav på standarderstatning.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Norwegian har ikke fremlagt dokumentasjon som godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener på denne bakgrunn at klager har rett på standarderstatning etter EU-forordningen, totalt EUR 500 for to personer.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning med 500 Euro til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)