

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-03301

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7031 fra Oslo lufthavn (OSL) til Fort Lauderdale (FLL) 4. januar 2017. Flyvningen ble imidlertid forsinket med cirka tolv og en halv time, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 800 euro for tre passasjerer.

Klager viser til Norwegians avslag som er begrunnet med at klagen ikke er fremsatt innen rimelig tid. Klager har anført at Norwegian i denne forbindelse ikke har overholdt sin informasjonsplikt etter EU-forordningens artikkel 14. Passasjerene ble ikke informert om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen. Hun har også vist til at da passasjerene først kontaktet Norwegian for refusjon av sine hotellutgifter, ble de heller ikke i denne forbindelse gitt informasjon om sine rettigheter etter forordningen. Klager har vist til at de reisende fremsatte krav om standardkompensasjon umiddelbart etter at de ble kjent med sine rettigheter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken gjelder krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på DY7031 fra Oslo til Fort Lauderdale 4. januar 2017.

Klagers første henvendelse til Norwegian ble gjort 3. februar 2017. Denne henvendelsen gjaldt krav om refusjon av utgifter for hotell. Klagen ble mottatt 3. februar og ble besvart 6. februar 2017.

Etter dette kontaktet klager Norwegian 16 måneder senere, 5. juni 2018. I denne henvendelsen ble det fremsatt krav om standardkompensasjon. Norwegians kundesenter besvarte henvendelsen 22. august, og forklarte at krav om kompensasjon

var fremsatt for sent. Krav om standardkompensasjon ble fremmet ett år og fem måneder etter at flyvningen fant sted.

Norwegian er av den oppfatning at erstatning må fremmes innen rimelig tid og så snart som mulig etter at man har blitt kjent med forholdet.

Nemnda bemerker

Klager har tidligere rettet krav om dekning av utgifter til hotell av Norwegian. Krav om standarderstatning ble først fremmet ett år og fem måneder etter flyvningen. Spørsmålet er om krav om standarderstatning er fremmet innen rimelig tid.

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 passasjerer ellers risikerer å tape sin rett til erstatning etter forordningen artikkel 7. I den aktuelle saken hadde passasjerer 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 reglernes 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 fem måneder etter gjennomført flyvning. Passasjeren 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)
- Gøran Jenssen (Widerøe)