

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-00145

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund (AES) til Oslo lufthavn (OSL) 10. oktober 2017 kl. 07.00. Flyvningen ble forsinket, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund til Oslo 10. oktober 2017 ble forsinket. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon.

Forsinkelsen skyldtes kollisjon med fugl. Maskinen måtte gjennomgå obligatorisk teknisk kontroll før den kunne settes tilbake i drift.

Første klage til Norwegian ble sendt 8. november 2018, ett år og én måned etter at flyvningen fant sted. Norwegian er av den oppfatning at krav om erstatning må fremmes innen rimelig tid og så snart som mulig etter at man har blitt kjent med forholdet. Selskapet har i denne forbindelse vist til Högsta Domstolens avgjørelse i T-2659-17, og har anført at klager i denne saken har reklamert for sent.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund til Oslo 10. oktober 2017 ble forsinket.

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.

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.

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 etter flertallets syn - leder og bransjerepresentantene - utenfor lovregulerte områder et krav om reklamasjon innen rimelig tid, som må anses som utslag av et generelt kontraktsrettslig prinsipp, jf. Viggo Hagstrøm, Obligasjonsrett, 2. utg. 2011 s. 353, der han viser til ulik kontraktslovgivning og standardkontrakter som inneholder bestemmelser om reklamasjonsplikt og legger til grunn at "(i) vid utstrekning kan prinsippene som disse bestemmelsene bygger på anvendes utenfor de lovregulerte tilfellene fordi de er utslag av alminnelige lojalitetskrav i kontraktsforhold."

Det vises også til Høyesteretts avgjørelse inntatt i Rt. 2012 side 1779.

Pakkereiseloven § 26 har til sammenlikning regler om at klager må fremsette sitt krav "uten ugrunnet opphold".

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 nemndas flertall 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. Nemndas flertall 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.

Flertallet viser til sammenhengen i regelverket for øvrig, og til at EU-retten ikke stenger for at reglens innhold utfylles av nasjonal rett. Det vises også til avviklingshensynet, som flertallet mener må tillegges stor vekt. Flyselskapene har i mange saker behov for å vite hvilke passasjerer som vil gjøre gjeldende krav forholdsvis raskt. Vi er på et område der totalkravene potensielt kan utgjøre store summer, og alle - særlig forbrukerne - er tjent med at flyselskapene er i stand til å håndtere disse kravene. Også bevissikring og hensynet til å sikre et eventuelt regresskrav tilsier at selskapet må varsles innen rimelig tid om kravet.

Hva som skal anses "innen rimelig tid" kan i henhold til den svenske høyesterettsdommen ikke være kortere tid enn to måneder. Dette er flertallet enig i. En reklamasjon til flyselskapet innen to måneder etter reisens slutt vil derfor alltid anses å ha vært fremsatt i tide. Det utelukker imidlertid ikke at det i noen tilfeller kan anses å være rimelig tid også om det går mer enn to måneder før reklamasjonen fremsettes. Dette må vurderes konkret.

Flertallet kan ikke se at det fremstår som urimelig overfor passasjerer å pålegge vedkommende en plikt til å reagere på en forsinkelse eller kansellering innen to måneder etter reisens slutt dersom man vil kreve erstatning.

I dette tilfellet ble klagen fremmet mer enn ett år etter flyvningen. Nemndas flertall mener at kravet er fremsatt for sent.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er ikke enige i at klager har reklamert for sent. Verken forordningen eller praksis fra EU-domstolen oppstiller en reklamasjonsplikt. Norsk rett kan heller ikke sies å oppstille en ulovfestet relativ reklamasjonsplikt. Mindretallet kan heller ikke se at andre lands rettspraksis bidrar til å stille opp en slik frist i norsk rett.

## **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)