

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse. Spørsmål om klagefrist og foreldelse.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-01257

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 2. juni 2014 med Norwegian fra London - Gatwick via Oslo til Oakland med Norwegians flyvninger DY2802 og DY7063. Den totale forsinkelsen ved ankomst oversteg fire timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klage til Norwegian ble sendt 11. mai 2017. Dette er to år og elleve måneder etter flyvningen fant sted. Norwegian anfører (se selskapets anførsler nedenfor) at reklamasjonen ikke er fremsatt "innen rimelig tid". Klager anfører i denne forbindelse at EU-forordningen ikke inneholder noen foreldelsesfrist, og at EU-domstolen i C-139/11 har avgjort at det er de nasjonale bestemmelser om foreldelse som kommer til anvendelse. Domstolen har imidlertid ikke uttalt at nasjonale regler om preklusjon (avskjæring ved oversittelse av reklamasjonsfrist) skal gjelde etter EU-forordningen. Klager anfører at slike regler ikke kan komme til anvendelse, da dette innskrenker forbrukerens EU-rettslige beskyttelse.

Det finnes ingen preklusjonsregler for flyforsinkelser i norsk eller svensk rett. Klager anfører at fremlagt avgjørelse fra Forlikrådet ikke kan tillegges avgjørende vekt i kraft av å være en forlikrådsavgjørelse. Klager viser til to avgjørelser fra svensk underrettspraksis som underbygger klagers påstand om fravær av regler om reklamasjonsfrist i flyforsinkelsessaker.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Første klage i saken ble fremmet til Norwegian 11. mai 2017. Klager har dermed fremmet sitt krav om erstatning hele to år og 11 måneder etter av 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.

Norwegian viser i denne forbindelse til avgjørelse i Forliksrådet som er fremlagt for nemnda. Saken gjaldt et liknende krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Forbrukeren i forliksklagen sendte første krav til Norwegian to år og fire måneder etter at flyvningen fant sted.

Det fremgår av avgjørelsen i Forliksrådet at "krav om erstatning må fremmes innen rimelig tid og så snart som mulig etter at man har blitt kjent med forholdet. Klager krever erstatning mer enn 2 år og 4 måneder etter at forholdet oppstod. Forliksrådet mener at dersom klager ønsker å fremsette et erstatningskrav bør klager ta rede på hvilke rettigheter man har så tidlig som mulig. Nesten 2 år og 4 måneder synes ikke som "innen rimelig tid". Den normale foreldelsesfrist er 3 år. Forliksrådet bemerker at foreldelsesfrist og klagefrist ikke må forveksles. Foreldelsesfrist kan først gjøres gjeldende etter at det er fremsatt et krav. Fristen for å klage må være innen rimelig tid og uten ugrunnet opphold. Forliksrådet velger å bruke en frist på 1 år som praksis for begrepet "innen rimelig tid". Kravet i denne saken er derfor fremsatt for sent".

Norwegian anfører at det er korrekt oppfattet av klager at det er opp til hvert enkelt land å fastsette en klagefrist for krav etter EU-forordning 261/2004. Norsk praksis tilsier at klagefristen i Norge skal være ett år, jf. Forliksrådets avgjørelse. Svensk rettspraksis er derfor ikke relevant i denne saken.

Norwegian avviser å ovennevnte bakgrunn klagers krav om erstatning, da kravet mot selskapet er fremsatt for sent.

Nemnda bemerker

Spørsmålet i saken er om klager tidsnok har fremsatt sitt krav overfor flyselskapet. Det må skilles mellom tre begreper: foreldelse, klagefrist og reklamasjon.

Foreldelse:

Det fremgår av EU-domstolens avgjørelse i C-139/11 at det er de nasjonale bestemmelser om foreldelse som kommer til anvendelse i saker etter EU-forordning 261/2004. Nemnda har tidligere avgjort at luftfartslovens foreldelsesfrist på to år ikke kommer til anvendelse i saker etter flypassasjerforordningen, men at den alminnelige foreldelsesfristen etter foreldelsesloven § 2 på tre år må gjelde, jf. FLYKN-0911-15.

Den aktuelle flyvningen fant sted 2. juni 2014. Klagen ble fremmet overfor selskapet 11. mai 2017, og klage kom inn til Transportklagenemnda 1. juni 2017. Foreldelsesfristen avbrytes når tvist om krav er oversendt Transportklagenemnda, jf. foreldelsesloven § 16 nummer 2 bokstav b. Det er derfor på det rene at klagers krav ikke er foreldet.

Klagefrist:

Det følger av transportklagenemndforskriften § 5-2 at "[K]lager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest ett år etter at klageren har fremmet skriftlig reklamasjon

til tjenesteyteren". Klagen ble fremmet overfor selskapet 11. mai 2017, og klagen er registrert hos Transportklagenemnda 1. juni 2017. Det er derfor på det rene at klager har klaget innen klagefristen etter transportklagenemndforskriften.

Reklamasjon:

Spørsmålet denne saken reiser, er om klager har reklamert i tide. EU-forordning 261/2004 har ingen egne regler om reklamasjonsfrister. Det finnes ingen bestemmelser som gir hverken relative eller absolutte reklamasjonsfrister.

Nemnda har ved vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, forbrukernes representanter og nemndsleder, mener at det ikke gjelder en regel om reklamasjon innen rimelig tid etter forordningen.

Norwegian har vist til en avgjørelse fra forliksrådet, der det fremgår at forliksrådet opererer med en frist på ett år som klage "innen rimelig tid".

Avgjørelsen er svært kortfattet, og flertallet ser ikke grunn til å vektlegge denne. Flertallet mener derimot at den fremlagte dommen fra Göteborgs tingsrätt gir veiledning, ved at begrunnelsen som gis der også er relevant ved vurderingen av tilsvarende saker i Norge. I den svenske dommen er det konkludert med at det ikke gjelder en regel om reklamasjon innen rimelig tid i saker om kompensasjon etter EU-forordningen.

Videre vises det til Svea hovrätts dom av 2. mars 2017 (Mål nr. FT-6407-16), der man er kommet til samme konklusjon, altså at det ikke foreligger noen reklamasjonsfrist etter flypassasjerforordningen. Dommen er ikke rettskraftig, da den er anket til svensk høyesterett. Dommen er sluppet inn til prøving, men det er foreløpig uklart når dom vil foreligge. Flertallet ser ikke grunn til å stanse saken i påvente av resultatet, men bemerker at fremtidig nemndpraksis vil påvirkes av dommen.

I norsk rett finnes det på en rekke områder lovbestemmelser om at reklamasjon må fremsettes innen rimelig tid for at klager skal beholde sitt krav. Videre kan det også utenfor lovregulerte områder gjelde krav om reklamasjon innen rimelig tid, som må anses som utslag av et generelt kontraktsrettslig prinsipp.

Begrunnelsen for et krav om reklamasjon er først og fremst for å gi den som reklamasjonen retter seg mot mulighet til å ta stilling til om det foreligger feil eller mangler ved ytelsen, gi mulighet til å avhjelpe feilen, og å sikre bevis. Disse hensynene er etter flertallets syn ikke spesielt aktuelle i saker som gjelder erstatning i henhold til EU-forordningen. Om en flyvning er forsinket eller innstilt er umiddelbart synlig for flyselskapene. Flyselskapene har dermed all mulighet og oppfordring til å sikre seg nødvendige bevis i de tilfeller der forsinkelsen eller innstillingen skyldes ekstraordinære forhold. Hovedformålet med forordningen er å styrke flypassasjerers vern, ved å gi passasjerene klare minimumsrettigheter dersom forordningen kommer til anvendelse, og ved å fastsette bestemte satser som skal legges til grunn. Å begrense passasjerenes

rettigheter etter forordningen uten klar støtte i lov eller praksis, er etter flertallets syn ikke riktig.

Videre viser flertallet til at EU-forordningens bestemmelser om passasjerrettigheter har eksistert i mange år, men regelverket har lenge vært ukjent for de fleste forbrukere. De siste årene har det blitt større oppmerksomhet rundt regelverket, og dette kan ha medført at flere passasjerer har sendt inn klager for flyvninger flere år tilbake i tid. Det er flyselskapet selv som har plikt til å informere klager om sine rettigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 14. At flyselskapet eventuelt ikke har overholdt sin plikt til å informere passasjerene om deres rettigheter, må selskapet selv bære ansvaret for. At EU-kommisjonen har lagt frem et forslag til tidsfrister for å fremme krav etter forordningen, er etter flertallets syn ikke avgjørende, så lenge disse reglene ikke er vedtatt.

Nemndas flertall har derfor kommet til at det ikke foreligger noen egen reklamasjonsfrist etter EU-forordning 261/2004.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning av nemnda bør avvenne Högsta Domstolen i Sveriges avgjørelse i T 2659-17 før en avgjørelse fattes i denne saken.

I tråd med flertallets syn legges det til grunn at klager har sitt krav i behold.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda som forklarer hvorfor flyvningen ble forsinket, eller fremlagt noen dokumentasjon som bekrefter årsaken til forsinkelsen. Nemnda kan derfor ikke se at flyselskapet har godtgjort at den aktuelle forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Etter nemndas syn har klager derfor krav på en standardkompensasjon på 600 euro pr. passasjer, totalt 1 200 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager en standardkompensasjon på 1 200 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)