

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering. Spørsmål om reklamasjonsfrist etter EU-forordning 261/2004.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-04514

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Bergen den 3. mars 2018 kl 08.45 med ankomst kl 09.40 med WF406. Flyet ble kansellert og klager ble booket om til to dager senere. Klager har ikke oppgitt informasjon om hva som var årsaken til at hun ikke ble ombooket tidligere.

Klager sendte inn krav om erstatning til flyselskapet syv måneder etter ankomst.

Widerøe hevder saken er foreldet. Klager har vist til foreldelsesloven § 2, hvor det fremgår at et krav er foreldet dersom det er fremsatt tre år etter ankomstdagen.

Det er omstridt om et krav fremsatt for et flyselskap senere enn ett år og to måneder etter ankomst er ansett som innsendt innen rimelig tid. I henhold til sak FLYKN-2018-1923 behandlet i Transportklagenemnda, er en sak som er sendt flyselskapet senere enn ett år og to måneder ikke innen rimelig tid. I andre land, eksempelvis Danmark, er tre år ansett som innen rimelig tid.

Målet med EU-forordning 261/2004 er å styrke beskyttelsen av flypassasjerer som opplever uregelmessigheter på reisen. Det er ingen juridisk grunn til Widerøes påstand om at et krav som er sendt inn etter åtte måneder er foreldet.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da klager ikke sendte inn klage til Widerøe før etter syv måneder anser flyselskapet saken som foreldet.

Nemnda bemerker

Klagen ble fremmet overfor flyselskapet sju måneder etter at flyvningen fant sted.

Spørsmålet er om klagen er fremsatt i tide.

EU-forordning 261/2004 har ingen regler om reklamasjonsfrister, verken relative eller absolutte.

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. Dette anså domstolen at var for sent. 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.

Hva som skal anses "innen rimelig tid" kan i henhold til den svenske høyesterettsdommen ikke være kortere tid enn to måneder. Dette synet er nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - enig i. En reklamasjon til flyselskapet innen to måneder etter reises slutt vil derfor alltid anses å ha vært fremsatt i tide. Det utelukker imidlertid ikke at det i noen tilfeller kan anses å være innen rimelig tid også om det går mer enn to måneder før reklamasjonen fremsettes. Dette må vurderes konkret. I dommen uttales også at reklamasjonsfristen begynner å løpe når klager har nådd sitt endelige bestemmelsessted. Flertallet er enig i dette.

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 denne saken fremmet klager sitt krav mot Widerøe først sju måneder etter gjennomført flyvning. Passasjeren har etter flertallets syn i dette tilfellet ikke inngitt klage innen rimelig tid. Retten til erstatning etter forordningen må dermed anses bortfalt.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning og mener klager bør gis medhold:

Dersom det skal legges til grunn en reklamasjonsplikt basert på kontraktsrettslige prinsipper, vil det nærmere innholdet i denne være avhengig av hvilket rettsområde man er på. Ved rett til standarderstatning etter 261/2004 er selskapet den nærmeste til å vite om de er ansvarlige etter kontraktsbruddet eller ikke. Selskapene har derfor en relativt vidtgående omsorgs- og informasjonsplikt, inntatt blant annet i art 14 og forord 20. Det er ikke dokumentert at selskapet har gitt klager opplysninger om deres rettigheter etter kontraktsbruddet. Etter mindretallets syn vil en eventuell reklamasjonsplikt løpe først fra det tidspunktet klager stilles i en posisjon hvor klager faktisk kan ivareta sine rettigheter.

Flertallet anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly - anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)