

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02709

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY950 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 28. februar 2016 kl. 20.35. Flyvningen ble forsinket, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 750 euro for tre passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder kansellering av Norwegians flyvning DY950 fra Oslo til København 28. februar 2016. Norwegian bemerker at klagers første henvendelse til selskapet var 28. januar 2018. Denne henvendelsen ble besvart av Norwegian 15. februar 2018. Klagen ble derfor for første gang fremsatt til selskapet ett år og elleve måneder etter at flyvningen fant sted.

Norwegian er av den oppfatning at en klage til selskapet må sendes "innen rimelig tid". EU-forordningen gir i seg selv ingen reklamasjonsfrist, og overlater dermed til det enkelte medlemsland å sette slike frister. Norwegian viser blant annet til Forliksrådets avgjørelse F2017--016909, hvor det ble uttalt at reklamasjonsfristen etter EU-forordning 261/2004 må være ett år fra flyvningen fant sted.

I lys av dette er Norwegian av den oppfatning at klagen er fremsatt for sent, og avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY950 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 28. februar 2016 kl. 20.35. Flyvningen ble forsinket.

Klagen ble fremmet ett år og elleve måneder etter at flyvningen fant sted. 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.

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. 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 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 dette tilfellet fremmet klager sitt krav mot Norwegian ett år og elleve måneder etter gjennomført flyvning. Passasjerene har etter nemndas syn her 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)