

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering. Spørsmål om reklamasjonsfrist.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-02310

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Trondheim den 6. mai 2022 med Widerøe:

WF606 KRS-TRD 19.35 - 21.15

På avreisedagen ble klager informert om at flyvningen var kansellert, og at han var booket om til ny flyvning dagen etter den 7. mai kl 13.15.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Widerøe viser til sin reklamasjonsfrist på to måneder, og mener klager har fremmet krav etter at fristen har utløpt. Widerøe viser til svensk høyesterettsdom: T 2659-17.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Kristiansand til Trondheim den 6. mai 2022 med Widerøe på følgende flyvning:

WF606 KRS-TRD 19.35 - 21.15

Flyvningen ble kansellert, klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket. Klager fremmet krav mot Widerøe den 26. september 2022.

Det er ikke bestridt at klager fremsatte krav om standardkompensasjon mer enn to måneder etter hendelsen. Widerøe har derfor avvist kravet og anført at klagen er fremsatt for sent.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene, nemndas leder og Joachim Sponheim - er ikke enig med Widerøe i at klagen er fremsatt for sent.

Flertallet viser til Høyesteretts dom av 14. desember 2020, HR-2020-2401-A. Saken gjaldt en flypassasjer som hadde fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro etter en forsinkelse på noe over tre timer på en reise fra Thailand til Oslo, jf. forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 7 (flypassasjerforordningen) og forskrift om flypassasjerers rettigheter 17. februar 2005 nr. 141 § 1. Kravet ble fremsatt noe over tre måneder etter ankomst. Høyesterett la til grunn at det utenfor de lovregulerte tilfellene ikke gjelder noen generell regel om reklamasjonsplikt i norsk kontraktsrett. Etter en vurdering av de hensyn som reklamasjonsplikt begrunnes med, kom Høyesterett videre til at det ikke var tilstrekkelig grunn til på ulovfestet grunnlag å stille et krav til reklamasjon i tilknytning til standarderstatning etter flypassasjerforordningen. Den alminnelige foreldelsesfristen på tre år fikk da anvendelse.

Dette er imidlertid ikke i utgangspunktet til hinder for at det avtales en egen reklamasjonsfrist i avtale. Widerøe har vist til at de har inntatt en bestemmelse i sine vilkår pkt. 17.2, som fastslår at passasjerer må klage innen to måneder etter at flyvningen fant sted. Basert på sakens dokumenter finner nemnda det sannsynlig at dette var inntatt i selskapets vilkår på kjøpstidspunktet.

Flertallet mener det likevel ikke er inngått en avtale som innskrenker reklamasjonsfristen til passasjerer i denne saken. Det vises til nemndas avgjørelse av tilsvarende spørsmål i FLYKN-2020-1106 (dissens). For at en avtale om en reklamasjonsfrist som er mer ugunstig for forbrukerne enn det som følger av bakgrunnsretten skal være inngått, må forbrukeren ha rimelig grunn til å tro at avtale om dette er inngått. Flertallet mener det er klart at et slikt avvik fra bakgrunnsretten, som er at det ikke gjelder en reklamasjonsfrist, krever en eksplisitt vedtakelse fra passasjerer. Vilkåret om en to måneders reklamasjonsfrist er overraskende for klager da det kun fremgår av standardvilkårene og ikke er gitt noen fremtredende plass. Vilkåret er byrdefullt for klager, ikke individuelt forhandlet, og utenfor både det normale i bransjen og hva som anses rimelig. Selskapet har heller ikke orientert klager om denne fristen i forbindelse med kanselleringen. Flertallet mener derfor at klager derfor ikke har hatt rimelig grunn til å tro eller til å innrette seg på at det var avtalt en reklamasjonsfrist på to måneder.

Da det ikke kan anses avtalt om reklamasjonsfrist på to måneder, er det bakgrunnsretten som legges til grunn, og nemnda mener derfor at klager ikke har reklamert for sent.

Flertallet mener også at en vesentlig forkortet foreldelsesfrist, som i dette tilfellet, krever eksplisitt vedtakelse fra klager. Med samme begrunnelse som for reklamasjonsfristen over, mener flertallet at det ikke er inngått en avtale om forkortet foreldelsesfrist.

Nemndas mindretall - bransjerepresentant Camilla Dragvoll - er uenig i dette. Hun viser til at muligheten for at flyselskapene skal kunne legge inn reklamasjonsfrist i sine vilkår er til stede. Kunden må bekrefte at vilkårene er lest og forstått for å få gjennomført bestilling. Ved å lese vilkårene, vil kunden få et helhetlig bilde av vilkårene som gjelder i kontrakten. Det vil variere fra kunde til kunde, hvilke av vilkårene som treffer de direkte. Flyselskapene vil ikke ha mulighet til å fremheve noen vilkår fremfor andre under denne prosessen.

Nemnda vurderer etter dette om klager har krav på standarderstatning.

Kansellering som medfører at passasjerer kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen/kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Kristiansand til Trondheim den 6. mai 2022 med WF606 ble kansellert, og at klager ble booket om slik at han ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn 3 timer forsinket.

Widerøe har ikke uttalt hva som var årsaken til kanselleringen eller dokumentert denne. Flyselskapet har dermed ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 250 euro.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens, slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Joachim Sponheim (SAS)