

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00004

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY392 fra Oslo lufthavn (OSL) til Andenes (ANX) 15. juli 2018 kl. 17.30. Flyvningen ble kansellert, 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

Klager har tidligere sendt inn et krav til Norwegian vedrørende krav om refusjon av transport etter ankomst. Dette kravet er ferdig behandlet.

Det følger av transportklagenemndforskriften § 5-1 annet ledd at "[k]lager må på forhånd ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet". Saken bør derfor avvises fra behandling i Transportklagenemnda, og klager må henvises til å klage til Norwegian først.

I alle tilfeller har Norwegian anført at klagers krav er fremsatt for sent. Norwegian anser at klagen har kommet til selskapets bevissthet ved nemndas oversendelse av sakens dokumenter 9. januar 2019. Dette er mer enn fem måneder etter flyvningen.

Nemnda har begynt å anerkjenne at reklamasjoner på flyreiser må innsendes innen rimelig tid, og noe av bakgrunnen for dette er Högsta Domstolens avgjørelse i T-2659-17 (Turkish Airlines). Domstolen antyder her at grensen for hva som må anses som rimelig tid bør ligge rundt to måneder. Det er videre ingen norsk rettspraksis som omhandler dette direkte. I Rt. 2010 side 233 uttaler førstvoterende at grunner til at det er "få grunner til at reklamasjonstiden i utgangspunktet skal være så svært mye lenger enn to måneder ved kjøp av fast eiendom" og at "en reklamasjonstid etter avhendingsloven på tre måneder være i ytterkanten av hvor lenge en kjøper normalt kan vente med å

reklamere over feil som er blitt oppdaget". Det er langt mer omfattende for en forbruker å reklamere for avvik ved et huskjøp enn etter EU-forordningen. Det stilles ingen omfattende dokumentasjonskrav for passasjerene, og det er tilstrekkelig med en nøytral reklamasjon om at passasjerene krever standardkompensasjon.

Etter Norwegians syn finnes det ingen rimelighetsbetraktninger som skulle tilsi at den relative reklamasjonsfristen i denne saken bør være på fem måneder. Klager hadde alt de trengte for å klage på det tidspunktet han kontaktet Norwegian med sitt krav om refusjon av andre utgifter. Bakgrunnen for den lange reklamasjonstiden har vi ingen informasjon. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegian mener at klager ikke først har rettet krav mot Norwegian.

Klager har opplyst at han har klaget til Norwegian den 9. august 2018, men at han ikke har fått noen respons på klagen fra Norwegian.

Nemnda viser til at klager har vedlagt et automatisk svar fra Norwegian datert 9. august 2018, med referanse til klagers bookingnummer. Det har også et annet referansenummer enn klagers tidligere klage til flyselskapet (som gjaldt refusjon av transportutgifter).

Nemnda mener derfor at det er sannsynlig at klager har sendt en rettidig klage til Norwegian cirka tre uker etter kanselleringen, som ikke er besvart.

Norwegian har ikke redegjort for årsaken til kanselleringen, og har derfor ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære forhold. Klager tilkjennes derfor standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. reisende, totalt 750 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager og hans reisefølge på totalt 750 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)