

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Spørsmål om klager har reklamert i henhold til transportklagenemndforskriften § 5-1 (2).

Dato

30.04.2019

Saksnummer

2019-00158

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY347 fra Bodø (BOO) til Oslo lufthavn (OSL) 1. november 2018 kl. 15.30. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager kom fire timer forsinket til jobb som følge av dette. Han har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført at de ikke kan finne registrert klage for denne passasjerer i deres systemer. Klager har vedlagt e-postkorrespondanse hvor det fremgår at det er sendt e-poster til ansatte i selskapet. Dette anses ikke som rett kanal eller prosedyre for å fremsette en klage til flyselskapet. Klagers henvendelse er på denne bakgrunn ikke registrert i Norwegians systemer for saksbehandling. Alle klager - enten via klageskjema eller på e-post - vil motta et individuelt saksbehandlingsnummer. Klager har ikke vist til et slikt nummer.

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". Norwegian har på dette grunnlag anført at saken bør avvises fra behandling i Transportklagenemnda, og klager må henvises til å klage til Norwegian først.

I alle tilfeller har Norwegian anført at klagen er fremsatt for sent. Selskapet anser at klagen har kommet til deres bevissthet ved nemndas oversendelse av sakens dokumenter 22. januar 2019. Dette er over to måneder etter at flyvningen skulle vært gjennomført.

Nemnda har som fast praksis begynt å anerkjenne at reklamasjoner på flyreiser må innsendes innen rimelig tid. Noe av bakgrunnen for denne anerkjennelsen er Högsta Domstolens avgjørelse i T 2659-17 (Turkish Airlines). Domstolen antyder her at grensen for hva som anses som innen rimelig tid ved en relativ reklamasjon etter forordningen bør ligge på rundt to måneder, og i spesielle tilfeller noe lengre. Det vises til dommens avsnitt 41.

Det finnes ingen norsk rettspraksis som omhandler dette direkte. I Rt. 2010 side 233 uttaler førstvoterende 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 må 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 på avvik ved et huskjøp enn etter EU-forordning 261/2004. Det stilles ingen omfattende dokumentasjonskrav for passasjeren, og det holder med en nøytral reklamasjon på at passasjeren krever standarderstatning.

Norwegian har anført at det ikke finnes noen rimelighetsbetraktninger som skulle tilsi at den relative reklamasjonsfrist i denne saken bør være over to måneder.

Norwegian har på ovennevnte bakgrunn anført at klagen i alle tilfeller er for sent fremsatt til selskapet.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om standardkompensasjon for kansellering av Norwegians flyvning DY347 fra Bodø til Oslo 1. november 2018.

Det er et krav for behandling i Transportklagenemnda at klager på forhånd må "ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet", jf. transportklagenemndforskriften § 5-1 (2) første punktum. Spørsmålet i denne saken er om klager har reklamert til tjenesteyter.

Passasjeren har i dette tilfellet benyttet seg av en klageportal i Storbritannia som heter resolver.co.uk. I forbindelse med oversendelse av klage til Norwegian, er det vist til at en e-post er sendt til tre ulike adresser: til to personlige e-postadresser i Norwegian-systemet, samt til cr@norwegian.no.

Å sende klage til enkeltansatte i Norwegian, er etter nemndas syn ikke tilstrekkelig; klagen må sendes til flyselskapet sentralt. Nemnda antar imidlertid at den sistnevnte e-postadressen er kontaktpunkt for Norwegians Customer Relations-avdeling, som etter nemndas syn også må anses å være rett mottaker for en klage.

Nemnda kan derimot ikke se at klager i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at e-posten faktisk er sendt til Norwegians klageavdeling. E-postene synes å være kopiert inn og referert i et samlet dokument. Dette er etter nemndas syn ikke tilstrekkelig.

Alle klager som sendes inn til Norwegian får et selvstendig referansenummer. Når det ikke er vedlagt en egen kopi av hele e-posten med intakt adressefelt, og heller ikke er referert til Norwegians interne referansenummer, er dette ikke tilstrekkelig som bevis for at e-posten faktisk er sendt.

Klager må først fremme kravet overfor tjenesteyter. Klagen avvises.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)