

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering

Dato

26.06.2022

Saksnummer

2022-00306

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med WF977 fra Hammerfest til Riga via Langnes med avreise 1. februar 2020, men flyvningen ble kansellert 31. januar uten at klager fikk oppgitt noen årsak.

Klager fremsatte krav om standarderstatning til Widerøe 10. februar 2022, men flyselskapet har avslått kravet med den begrunnelse kravet ble fremmet for sent til flyselskapet.

Klager krever at Widerøe betaler standarderstatning 250 euro for den kansellerte flyvningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe avslår klagers krav om standarderstatning

Gjennom flyselskapets vilkår for befordring av passasjer og bagasje, som klager godkjente ved bestilling av reisen, ble det gjort en enighet mellom klager og Widerøe om en avtalt reklamasjonsfrist på 2 måneder. Dette vilkåret ble innført 11.03.2019, altså før klager bestilte sin reise. Krav bortfaller dersom Widerøe ikke har mottatt noe krav innenfor den avtale perioden.

EU-forordning 261/2004 stenger ikke for å avtale slike frister med kunden, så lenge fristen ikke er urimelig kort og hindrer passasjerer i å områ seg.

Høyesteretts avgjørelse i sak HR-2020-2401-A fant ikke grunn til å konkludere med at det etter norsk rett gjelder en ulovsfestet reklamasjonsplikt etter flyforsinkelser. Denne dommen er heller ikke til hinder for å avtale en reklamasjonsfrist mellom kunde og flyselskap.

Widerøe viser til flyselskapets befordringsregler:

"Vilkår for befordring av passasjer og bagasje

Artikkel 17.2 Reklamasjonsfrist uregelmessigheter

Ethvert krav på økonomisk kompensasjon må skriftlig meldes til oss uten ugrunnet opphold etter at du ble kjent med misligholdet. Hvis ikke, bortfaller din rett til å gjøre misligholdet gjeldende mot oss og kravet vil avvises som for sent fremsatt. I dette ligger at dersom det ikke påvises ekstraordinære tilfeller som berettiger fristoversittelsen, vil krav som gjøres gjeldende senere enn to (2) måneder etter at reisen ble avsluttet bli avvist som for sent fremsatt.

Dersom kravet ikke imøtekommes av oss, uavhengig av grunnlaget for dette, må du ta rettslige skritt innen et (1) år etter at reisen er avsluttet, for at kravet ikke skal foreldes. Partene har med dette avtalt kortere frist enn luftfartslovens og foreldelseslovens hovedregler, jf. luftfartsloven § 10- 29 og foreldelsesloven § 2. Ett års-fristen er absolutt, og suppleres ikke av foreldelseslovens øvrige regler."

<https://www.wideroe.no/fly-med-oss/vilkar-og-betingelser/vilkar-for-befordring-av-passasjerer-og-bagasje>

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med WF977 fra Hammerfest til Riga via Langnes den 1. februar 2020, men flyvningen ble kansellert 31. januar.

Klager fremsatte krav om standardkompensasjon til Widerøe den 10. februar 2022.

Widerøe har avvist kravet og anført at det er satt frem for sent.

Nemnda er ikke enig med Widerøe i at klagen er fremsatt for sent. I HR-2020-2401-A gjaldt saken 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. 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 anført at de har inntatt en bestemmelse i vilkårene 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.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at det ikke er inngått avtale som innskrenker reklamasjonsfristen til passasjerene. For at avtalen om reklamasjonsfrist skal være inngått må partene ha rimelig grunn til å tro at avtale om dette er inngått. Flertallet mener det er klart at et slik vesentlig avvik fra bakgrunnsretten, som er at det ikke foreligger reklamasjonsfrist, krever eksplisitt vedtakelse fra passasjerene. Vilkåret om en to måneders reklamasjonsfrist er overraskende for klager da det er gjemt bort i standardvilkårene og ikke gitt noen fremtredende plass. Vilkåret er også byrdefullt for klager og utenfor både det normale i bransjen og hva som anses rimelig. Flertallet mener derfor at partene ikke har rimelig grunn til å tro at det er avtalt en reklamasjonsfrist på to måneder.

Basert på de opplysninger som foreligger i saken, gjorde flyselskapet heller ikke passasjerene oppmerksom på reklamasjonsfristen de mener kommer til anvendelse da passasjerene fikk beskjed om kanselleringen. Flertallet/nemdsleder vil ikke utelukke at saken kunne stilt seg annerledes dersom det da hadde blitt spesifikt opplyst om reklamasjonsfristen som nå er påbropt.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener 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, av samme årsak. Mindretallet er derfor av mening at klager selv har skyld i å ikke ha satt seg godt nok inn i vilkårene ved bestilling, og har følgelig sendt inn klagen for sent.

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

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

Nemndas mindretall mener, med samme begrunnelse som over, at partene har avtalt en forkortet foreldelsesfrist.

I tråd med flertallets syn er kravet ikke foreldet.

Nemnda vurderer deretter om klager har krav på standarderstatning.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at 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.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Hammerfest til Riga den 1. februar 2020 med WF977 ble kansellert. 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.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)