

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02499

Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Vaasa via Helsinki den 4. februar 2018 med AY0918 kl. 20:20. Denne flyvningen ble forsinket, og de mistet sin videreforbindelse. Klager skulle ankomme Vaasa kl. 00:50 den 5. februar 2018, men ankom først kl. 08:30.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Klagen ble fremsatt 11. juni 2018.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har i det vesentlige anført:

Finnair vil ikke behandle denne saken da klagen ikke har blitt sendt inn innen rimelig tid, som Finnair anser å være to måneder fra den dagen man fløy.

I denne saken var avreisedatoen den 4. februar 2018, men Finnair ble først kontaktet den 11. juni 2018. Klager har oversittet reklamasjonsfristen. Dette er basert på nordisk avtalerett.

Ifølge dom av 15. mars 2018 har svensk høyesterett kommet til at flypassasjerer alltid kan kreve erstatning innen to måneder etter en forsinkelse eller kansellert flytur. Om en passasjer krever erstatning etter to måneder, må de ha grunn til det forsinkede kravet, og om passasjeren ikke har en gyldig grunn, går retten til kompensasjon tapt.

Nordic Regional Airlines (Norra) har i det vesentlige anført:

Norra vil ikke håndtere kravet da kontakt og krav må gjøres i rimelig tid som selskapet vurderer å være to måneder (60 dager) fra flygedagen. I dette tilfellet var flygedato 4.

februar 2018 og Nordic Regional Airlines mottok klagers første kontakt den 11. juni 2018. Dette er basert på Nordisk avtale lov.

Ifølge dommen av 15. mars 2018 hevdet svenske høyesterett at flypassasjerer alltid kan kreve erstatning innen to måneder etter en forsinkelse / kansellering. Men hvis en passasjer krever erstatning etter to måneder, må de ha grunn til det forsinkede kravet. Om passasjereren ikke har en gyldig grunn, går retten til kompensasjon tapt.

Nemnda bemerker

Saken gjelder spørsmålet om klager har fremsatt sitt krav på erstatning på grunn av forsinkelsen i tide, slik at det fortsatt er i behold. Klagen ble fremsatt fire måneder etter at reisen var gjennomført.

EU-forordning 261/2004 har ingen regler om reklamasjonsfrister, verken relative eller absolutte.

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.

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 etter flertallets syn – leder og bransjerepresentantene - utenfor lovregulerte områder et krav om reklamasjon innen rimelig tid, som må anses som utslag av et generelt kontraktsrettslig prinsipp, jf. Viggo Hagstrøm, Obligasjonsrett, 2. utg 2011 s. 353 der han viser til ulik kontraktslovgivning og standardkontrakter som inneholder bestemmelser om reklamasjonsplikt og legger til grunn at «(i) vid utstrekning kan prinsippene som disse bestemmelsene bygger på anvendes utenfor de lovregulerte tilfellene fordi de er utslag av alminnelige lojalitetskrav i kontraktsforhold.»

Det vises også til høyesterettsdom inntatt i Rettstidende 2012 side 1779.

Pakkereiseloven § 26 har til sammenlikning regler om at klager må fremsette sitt krav "uten ugrunnet opphold".

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 passasjereren ellers risikerer å tape sin rett til erstatning etter forordningen artikkel 7. I den aktuelle saken hadde passasjereren ikke klaget før to år og tre måneder etter at flyvningen fant sted. Dette anså domstolen at var for sent. Retten til erstatning ble dermed ansett for å ha falt bort.

Selv om svensk rettspraksis ikke er direkte bindende, mener flertallet 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.

Hva som skal anses "innen rimelig tid" kan i henhold til den svenske høyesterettsdommen ikke være kortere tid enn to måneder. Dette synet er nemnda enig i. En reklamasjon til flyselskapet innen to måneder etter reisens slutt vil derfor alltid anses å ha vært fremsatt i tide. Det utelukker imidlertid ikke at det i noen tilfeller kan anses å være innen rimelig tid også om det går mer enn to måneder før reklamasjonen fremsettes. Dette må vurderes konkret.

Flertallet viser til sammenhengen i regelverket for øvrig, og til at EU-retten ikke stenger for at reglens innhold utfylles av nasjonal rett. Det vises også til avviklingshensynet som flertallet mener må tillegges stor vekt. Flyselskapene har i mange saker behov for å vite hvilke passasjerer som vil gjøre gjeldende krav forholdsvis raskt. Vi er på et område der totalkravene potensielt kan utgjøre store summer, og alle – særlig forbrukerne – er tjent med at flyselskapene er i stand til å håndtere disse kravene. Også bevissikring og hensynet til å sikre et eventuelt regresskrav tilsier at selskapet må varsles innen rimelig tid om kravet.

Flertallet kan ikke se at det fremstår som urimelig overfor passasjerer å pålegge ham en plikt til å reagere på en forsinkelse eller kansellering innen to måneder etter reisens slutt dersom han vil kreve erstatning.

I denne saken fremmet klager sitt krav mot Finnair først fire måneder etter gjennomført flyvning. Det er ikke gitt noen særlig grunn for at klagen først ble fremsatt etter så lang tid.

Passasjerer har etter flertallets syn i dette tilfellet ikke inngitt klage innen rimelig tid. Retten til erstatning etter forordningen må dermed anses bortfalt.

Mindretallet - forbrukernes representanter - har et annet syn og mener at klagerne har krav på å standarderstatning etter art. 7. Mindretallet er ikke enig i at klagerne har reklamert for sent. Verken forordningen eller praksis fra EU-domstolen oppstiller en reklamasjonsplikt. Norsk rett kan heller ikke sies å oppstille en ulovfestet relativ reklamasjonsplikt. Vi kan ikke se andre lands rettspraksis bidrar til å stille opp en slik frist i norsk rett.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)