

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av forsinkelse. Spørsmål om krav var sendt inn i tide.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2019-01739

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

12. november 2018 skulle klager reise med WF990 fra Hammerfest til Tromsø, med WF623 fra Tromsø til Bergen og med WF543 fra Bergen til Stavanger. Planlagt ankomst i Stavanger var kl. 13.30. Før avreise fikk klager beskjed om at flyvningen WF623 fra Tromsø til Bergen var forsinket, slik at vedkommende ikke ville rekke flyvningen videre fra Bergen til Stavanger. Klager ble omrutet og ankom til slutt Stavanger kl. 16.50, mer enn tre timer forsinket.

Klager anfører at vedkommende hadde planlagt å ha møter etter ankomst i Stavanger den aktuelle dagen, og at den forsinkede ankomsten medførte at vedkommende ikke kunne gjennomføre disse møtene.

Klager anfører at Widerøe oppga teknisk feil som årsak til forsinkelsen. Klager anfører at vedkommende ringte til Widerøes pressevakt for å høre hva slags teknisk feil det var snakk om, men dette fikk ikke vedkommende svar på.

Klager stiller seg undrende til at Widerøe anfører at klager har fremsatt klagen for sent. Klager kan ikke se at Widerøes henvisning til en svensk høyesterettsdom er relevant for den aktuelle saken, og vedkommende anfører at dommen uansett er irrelevant for norske forhold. Klager anfører videre at Widerøe tidligere har gitt vedkommende standarderstatning i forbindelse med et annet krav som ble sendt inn i mars 2019. Klager viser i den forbindelse til fremlagt dokumentasjon på dette.

Klager anfører at årsaken til at vedkommende ikke har klagt tidligere, er at vedkommende først nylig har oppdaget hvordan man går frem for å klage. I den forbindelse anfører klager at vedkommende hadde flere reiser i 2018 og 2019 hvor vedkommende opplevde store forsinkelser. Klager har ikke klagt i disse tilfellene, fordi

vedkommende da ikke visste om muligheten til å klage. Klager anfører at det er snakk om mange viktige møter, mye arbeidstid og seminarer som er gått tapt som følge av forsinkelser med Widerøe-flyvninger. Klager anfører at det skulle bare mangle at Widerøe gir kompensasjon for dette. Klager anfører at Widerøe utsetter passasjerene i nord / i distriktene for svært store vanskeligheter, siden Widerøe-flyene i disse områdene på mange måter tilsvarer busser som man har andre steder i landet.

Klager anfører at det later til at Widerøe har funnet frem til en passende juridisk formulering som de bruker for å avvise krav om standarderstatning. Klager anfører at den juridiske formuleringen ikke automatisk betyr at Widerøe har et gyldig grunnlag for å avvise kravet. Klager anfører videre at det ikke står noe i salgsbetingelsene på Widerøes nettsted om at det gjelder en tidsbegrensning for å klage.

I forbindelse med Widerøes tilsvare i saken anfører klager at Widerøe ikke har oppgitt at de er uenig i at klager har rett på standarderstatning i det aktuelle tilfellet. Klager anfører videre at det er merkelig at Widerøe plutselig mener at to måneder er en «rimelig frist» tatt i betraktning at klager hadde sendt inn flere klager og allerede hadde fått medhold i en over ett år gammel sak. Klager anfører at vedkommende sitter igjen med følelsen av at det dreier seg om et personangrep, siden klager har gått ut mot Widerøe blant annet gjennom leserinnlegg i lokalaviser.

Klager anfører at Widerøe har lite tilgjengelig informasjon om hvordan man som passasjer kan klage og om hvilke rettigheter man har. Klager har aldri sett noen informasjon fra Widerøe om hvordan man går frem for å klage. På nettstedet til Widerøe ligger link til Luftfartstilsynets oversikt over passasjerrettigheter et helt annet sted enn skjemaet for å kreve erstatning. Klager anfører at det på bakgrunn av dette kan ta tid før passasjerer fremsetter krav mot selskapet. I tillegg anfører klager at Widerøe er et mektig selskap som er kjent for å si nei, og at passasjerer på bakgrunn av dette ikke alltid tør å klage til og/eller stå fast ved kravet sitt overfor Widerøe.

Det vises for øvrig til klagers anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til norsk kontraktsrett må reklamasjonskrav fremsettes innen rimelig tid. I korrespondansen med klager i denne saken viser Widerøe også til en relevant svensk høyesterettsdom hvor det legges til grunn at denne fristen ikke kan være kortere enn to måneder. For at Widerøe skal kunne innhente opplysninger, dokumentasjon og bevis vedrørende den enkelte sak på best mulig måte, er Widerøe avhengige av at det ikke går for lang tid fra den inntrufne hendelsen til reklamasjonen fremsettes overfor selskapet. Widerøe anser derfor to måneder for å være rimelig tid for å reklamere på de uregelmessigheter som kundene har hatt ved sin reise med

selskapet. Klager ble klar over mangelen ved sitt produkt da det ble informert om uregelmessigheten fra flyselskapet, og Widerøe ser da ingen grunn til at klager skal vente i mer enn to måneder med å fremsette sitt krav.

Saken ble så satt på hold i påvente av Høyesterett skulle behandle spørsmålet om reklamasjonsfrist. Høyesterett avsa dom i den 14. desember 2020 og konkluderte med at det ikke gjelder noen særskilt frist for å varsle eller fremme krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Med dette har Widerøe fått en ny mulighet til å komme med et nytt tilsvaer.

I Widerøe sitt andre tilsvaer så viser de til sine vilkår for befordring for passasjer og bagasje, avtalt en reklamasjonsfrist med klager. I henhold til vilkår 17.2 skal ethvert krav på økonomisk kompensasjon rettes skriftlig, uten ugrunnet opphold, senest to måneder etter at reisen ble avsluttet. Overholdes ikke fristen vil kravet avvises som for sent fremsatt.

I dette tilfellet ble kravet sendt inn mer enn to måneder etter at reisen fant sted og Widerøe fastholder sin avgjørelse i saken. Dette med bakgrunn i nevnte vilkår som kunden godkjente ved bestilling av reise.

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

"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."

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med WF990 fra Hammerfest til Tromsø, med WF623 fra Tromsø til Bergen og med WF543 fra Bergen til Stavanger den 12. november 2018. Planlagt ankomst i Stavanger var kl. 13.30. Før avreise fikk klager beskjed om at flyvningen WF623 fra Tromsø til Bergen var forsinket, slik at vedkommende ikke ville rekke flyvningen videre

fra Bergen til Stavanger. Klager ble omrutet og ankom til slutt Stavanger kl. 16.50, mer enn tre timer forsinket.

Klager fremsatte krav om standarderstatning fra Widerøe den 9. mars 2019. Widerøe har anført at kravet er fremmet for sent fordi det avtalt en reklamasjonsfrist på to måneder.

Nemnda slår først kort fast at Høyesterett i HR-2020-2401-A la til grunn at det utenfor de lovregulerte tilfellene ikke gjelder noen generell regel om reklamasjonsplikt i norsk kontraktsrett. Høyesterett kom frem 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 frist i avtale. Widerøe har anført at de har inntatt en bestemmelse i vilkårene som fastslår at passasjeren må klage innen to måneder etter at flyvningen fant sted. Vilråene Widerøe har lagt frem er vilkår gjeldende fra mars 2019. Klager kjøpte sine billetter i 2018. Vilråene som var gjeldene i 2018, og som klager har akseptert, er ikke fremlagt. Nemnda mener derfor at Widerøe uansett ikke har sannsynliggjort at klager og Widerøe hadde inngått en avtale om reklamasjonsfrist på to måneder, og man faller da tilbake på at det ikke eksisterer noen ulovfestet reklamasjonsfrist for krav om standarderstatning etter forordningen. På denne bakgrunn mener nemnda at det ikke er nødvendig å vurdere om klager kan sies å ha akseptert den delen av Widerøes standardvilkår som innskrenker reklamasjonsretten til klager.

Nemnda mener at klagen ikke er fremsatt for sent i dette tilfellet. Kravet er heller ikke foreldet da den alminnelige foreldelsesfristen er på tre år. Widerøe har ikke sannsynliggjort at det er inngått avtale om forkortet foreldelsesfrist jf. argumentasjonen over.

Nemnda vurderer deretter om klager har krav på standarderstatning.

Forsinkelse som medfører at passasjeren kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 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 WF623 fra Tromsø til Bergen ble forsinket, slik at hun ville miste videreforbindelsen WF543 fra Bergen til Stavanger, og hun ble derfor booket om slik at hun ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Widerøe har ikke uttalt hva som var årsaken til forsinkelsen eller dokumentert denne. Flyselskapet har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 400 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)