

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

29.08.2019

### Saksnummer

2018-04532

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY532 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stavanger (SVG) 7. september 2018 kl. 13.15. Flyvningen ble imidlertid forsinket med mer enn tre timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på Norwegians flyvning DY532 den 7. september 2018. Av Norwegians systemer fremgår den første henvendelsen vedrørende krav om erstatning ble sendt 2. januar 2019, nesten fire måneder etter at flyvningen fant sted. Spørsmålet er om reklamasjonen er rettidig fremsatt, herunder om det er reklamert "innen rimelig tid".

EU-forordning 261/2004 setter ingen egen reklamasjonsfrist. Med dette er det opp til hvert enkelt medlemsland å sette en slik frist. I norsk rett er det mange eksempler på at en klage må fremsettes innen rimelig tid. Dette må anses som et utslag av et alminnelig kontraktsrettslig prinsipp.

Högsta Domstolen i Sverige avsa i 2018 en avgjørelse hvor det fremgikk av passasjerens måtte fremsette sin reklamasjon innen rimelig tid, jf. T 2659-17 (Turkish Airlines). Saken gjaldt et krav om standardkompensasjon etter EU-forordningen. Högsta Domstolen uttalte at det må settes en reklamasjonsfrist som begynner å løpe fra den dagen passasjerens ankom sin endelige destinasjon. Domstolen kom til at denne fristen skulle begynne å løpe umiddelbart etter at flyvningen var gjennomført. Dette er det naturlige skjæringspunktet, all den tid passasjerens tvilløst vil være klar over uregelmessigheten.

Domstolen kom frem til at klagen måtte fremsettes senest to måneder etter at flyvningen fant sted, av hensyn til bevis og forutberegnelighet for partene. Domstolen kom også frem til at mer enn en generell klage fra passasjerene ikke kan kreves. Det eneste passasjerene må gjøre er dermed å si at de ønsker å fremme et krav mot selskapet.

Det samme gjør seg gjeldende i Norge. Det er flyselskapet som har bevisbyrden for årsaken til uregelmessigheten, og det kreves ikke at passasjerene gjør undersøkelser eller innhenter bevismateriale. Til sammenligning har Norwegian vist til Høyesteretts avgjørelse i Rt. 2010 side 233, hvor det ble uttalt at det var få grunner til at det måtte legges til grunn en lengre reklamasjonsfrist enn to måneder ved kjøp av eiendom. Det faktum at en slik frist er gjeldende for kjøp av bolig, er en sterk indikasjon på at det ikke kan legges til grunn en lengre reklamasjonsfrist enn to måneder ved krav etter EU-forordning 261/2004.

Norwegian har på ovennevnte bakgrunn avvist klagers krav om standardkompensasjon, da de er av den oppfatning at passasjerene har reklamert for sent.

### **Nemnda bemerker**

DY532 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stavanger (SVG) 7. september 2018 kl. 13.15 ble forsinket.

Det er fremlagt et brev fra Flyhjelp til Norwegian datert 24. september 2018, altså 17 dager etter flyvningen. Norwegian anfører at de ikke mottok kravet før 2. januar 2019.

Alle henvendelser til Norwegian får et eget referansenummer. Det er en enkel sak for Flyhjelp å vedlegge kopi av e-posten til Norwegian da klagen ble fremmet, eller å vise til det mottatte referansenummeret. Det er vanskelig å forstå hvorfor det ikke er gjort. Nemnda kan ikke se at Flyhjelp har godtgjort at kravet er mottatt av Norwegian den 24. september 2018. Kravet anses fremmet 2. januar 2019, nesten fire måneder etter flyvningen.

Spørsmålet er om klagen er fremsatt i tide.

EU-forordning 261/2004 har ingen egne regler om reklamasjonsfrister. Det finnes ingen bestemmelser som gir verken relative eller absolutte reklamasjonsfrister.

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 Høyesteretts avgjørelse inntatt i Rt. 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 passasjerene ellers risikerer å tape sin rett til erstatning etter forordningen artikkel 7. I den aktuelle saken hadde passasjerene ikke klaget før to år og tre måneder etter at flyvningen fant sted. Retten til erstatning ble dermed ansett for å ha falt bort.

Selv om svensk rettspraksis ikke er direkte bindende, mener nemndas flertall 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. Nemndas flertall 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.

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.

Hva som skal anses "innen rimelig tid" kan i henhold til den svenske høyesterettsdommen ikke være kortere tid enn to måneder. Dette er flertallet 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 rimelig tid også om det går mer enn to måneder før reklamasjonen fremsettes. Dette må vurderes konkret.

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

I dette tilfellet ble klagen fremmet nesten fire måneder etter flyvningen. Nemndas flertall mener at kravet er fremsatt for sent.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er ikke enige i at klager 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. Mindretallet kan heller ikke se at andre lands rettspraksis bidrar til å stille opp en slik frist i norsk rett.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)