

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02790

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY952 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 3. juli 2016 kl. 19.40. Han skulle reise videre fra København til Chania (CHQ) samme kveld kl. 22.45 med DY3350. Flyvningen fra Oslo ble forsinket med flere timer, og etter fire timer spurte klager om han kunne få mat. Norwegians personale kunne imidlertid informere ham om at de ikke hadde myndighet til dette.

Norwegians kundeservice avviste klagers krav om kompensasjon, og viste til at kunden hadde reklamert for sent. Til dette har klager anført at den alminnelige foreldelsesfrist i Norge er tre år, og at dette har vært veiledende for flyklager i det norske rettssystemet. Klager har vist til at det ikke finnes gode grunner til at forbrukernes rettigheter skal forringes ved å innskrenke klageretten.

Videre har klager vist til at flyselskapene i få tilfeller overholder sin informasjonsplikt vedrørende flypassasjerers rettigheter. Det er derfor særlig viktig å ha lang klagefrist i slike saker. Om en klage sendes senere enn ett år etter avgangstidspunktet skyldes dette typisk at passasjerene nettopp har blitt oppmerksomme på deres rettigheter som følge av et medieoppslag.

Avgjørelsen fra Högsta Domstolen i Sverige gjør Sverige til en ytterlighet i Europa. I de øvrige EU-landene er den alminnelige klagefrist mellom ett til ti år. Det vanligste er at fristen for å inngi klage er tre år eller mer etter avreisedagen.

På ovennevnte grunnlag har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken gjelder en kortere forsinkelse på Norwegians flyvning DY952 fra Oslo til København 3. juli 2016, som medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Chania. Første klage ble sendt til Norwegian 28. februar 2018, ett år og syv måneder etter at flyvningen fant sted. Norwegian har anført at krav om erstatning må fremmes innen rimelig tid, og så snart som mulig etter at man er blitt kjent med forholdet. Spørsmålet er om klagen som er fremsatt etter ett år og syv måneder er å anse som "innen rimelig tid".

Högsta Domstolen i Sverige har i en avgjørelse fra 2018 slått fast at det foreligger en reklamasjonsfrist på to måneder etter EU-forordning 261/2004, jf. avgjørelsen i T 2659-17. Dommen baserer seg på en rekke forbrukerlovgivning som må anses for å være tilnærmet lik i Sverige og Norge. Prinsippene er dessuten de samme. Dette taler for at dommen kan ha overføringsverdi til norsk rett, og at klagen i den aktuelle saken er fremsatt for sent. Selskapet har også i denne forbindelse vist til Forliksrådets avgjørelse i sak F2017-016909.

Utover dette har også selskapet vist til Transportklagenemndas avgjørelse i sak 2017-03300, der nemnda har kommet med en lignende vurdering som Högsta Domstolen og Forliksrådet. Norwegian har på ovennevnte bakgrunn avvist klagers krav om standardkompensasjon, da kravet er fremsatt for sent.

Subsidiært, dersom nemnda kommer til at klagen er fremsatt rettidig, har Norwegian vist til at DY952 var forsinket med 49 minutter. Klager rakk likevel sin videreforbindelse med DY3350 til Chania, hvorpå denne flyvningen ble forsinket med én time og 24 minutter. I henhold til EU-domstolens avgjørelse C-402/07 (Sturgeon) er flyselskapene fritatt for sin erstatningsplikt i de tilfeller hvor forsinkelsen ikke overstiger tre timer ved ankomst. Da passasjerer ankom Chania én time og 24 minutter forsinket, avviser Norwegian i alle tilfeller klagers kompensasjonskrav.

Nemnda bemerker

Klagen ble fremmet ett år og syv måneder etter at flyvningen fant sted. 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.

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 utenfor lovregulerte områder et krav om reklamasjon innen rimelig tid, som må anses som utslag av et generelt kontraktsrettslig prinsipp. Pakkereiseloven § 26 har til sammenlikning regler om at klager må fremsette sitt krav "uten ugrunnet opphold".

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.

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 nemnda 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. Det vises til sammenhengen i regelverket for øvrig, og til at EU-retten ikke stenger for at reglenes innhold utfylles av nasjonal rett. Det vises også til at hensynet til bevissikring tilsier at en part må varsles innen rimelig tid om krav som rettes mot parten.

I dette tilfellet fremmet klager sitt krav mot Norwegian ett år og syv måneder etter gjennomført flyvning. Passasjerene har etter nemndas syn her ikke inngitt klage innen rimelig tid. Retten til erstatning etter forordningen må dermed anses bortfalt.

Saken avvises som for sent fremsatt.

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)