

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

25.04.2022

Saksnummer

2022-00044

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, til sammen to personer, skulle reise med Widerøe den 5. januar 2021 fra Svolvær til Kristiansand via Bodø og Bergen. Avgang Svolvær kl. 11:35 med ankomst Kristiansand kl. 17.55.

Klager mottok beskjed om kansellering på avreisedagen, og ble booket om til å reise den 6. januar 2021. Avgang kl. 09:30 med ankomst Kristiansand kl. 17:55. Årsak til kansellering ble ikke oppgitt.

Klager sendte klage til Widerøe med krav om standardkompensasjon den 28. desember 2021. Widerøe avslo klagers krav, og begrunnet det med at klagen var for sent fremmet, da man må klage senest to måneder etter hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gjennom våre Vilkår for befordring av passasjer og bagasje, som klager godkjente ved bestilling av reise, er 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 da når Widerøe ikke har mottatt noe krav innenfor den avtalte perioden.

EUs forordning 261/2004 stenger ikke for å avtale slike frister med kunden, så lenge fristen ikke er urimelig kort og hindrer passasjerene 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 ulovfestet reklamasjonsplikt etter flyforsinkelser. Denne dommen er heller ikke til hinder for å avtale en reklamasjonsfrist mellom kunde og flyselskap.

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»"

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Svolvær til Kristiansand via Bodø og Bergen den 5. januar 2021. Flyvningen ble kansellert, klager ble booket om til avreise dagen etter.

Klager fremsatte krav om standardkompensasjon til Widerøe den 28. desember 2021.

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 passasjerer. Vilåret om en to måneders reklamasjonsfrist er overraskende for klager da det er gjemt bort i standardvilkårene og ikke gitt noen fremtredende plass. Vilåret 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.

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.

Forsinkelse/kansellering som medfører at passasjerer kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen/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, 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 den 5. januar 2021 ble kansellert, og at klager ble booket om slik at hun ankom sitt endelige bestemmelsessted dagen etter.

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

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)