

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.
Spørsmål om gyldig reklamasjon etter transportklagenemndforskriften § 5-1 (2).

Dato

30.04.2019

Saksnummer

2019-00477

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7002 fra New York - John F. Kennedy (JFK) til Oslo lufthavn (OSL) 18. oktober 2018. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til ny flyvning cirka ett døgn senere. I denne forbindelse pådro klager seg en rekke utgifter til hotell, forpleining og annet.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer, samt refusjon av sine utgifter til 625,25 euro.

De to passasjerene har valgt å la seg representere av et klageselskap. Sakens kjerne gjelder reklamasjonsfrist etter EU-forordning 261/2004 og om klageselskapet faktisk har sendt inn klage på vegne av passasjerene. Selskapet har anført at de frem til 1. januar 2019 sendte sine klager til flyselskapet som såkalt Blind Carbon Copy (BCC). Dette er et adressefelt i forbindelse med e-post til mottakere hvor man ikke kan se hverandres adresser. Dette blir ofte brukt ved masseutsendelser av e-post.

Alle kravene som er sendt til Norwegian har blitt sendt på denne måten frem til 1. januar 2019. Klageselskapet anfører at dette beviser at kravet har blitt sendt.

Videre har Norwegian anført at det er reklamert for sent. Det gis ingen uttrykkelig reklamasjonsfrist i hverken EU-forordning 261/2004 eller luftfartsloven.

Transportklagenemnda behandlet dette spørsmålet blant annet i FLYKN-2018-01923. Nemnda kan frem til at et krav som var fremsatt for flyselskapet ett år og to måneder etter forsinkelsen var for sent fremsatt. Saken ble publisert 17. desember 2018.

Saken ble opprettet hos klageselskapet 21. oktober 2018. Kravet ble sendt til Norwegian samme dag. Norwegian unnlot å besvare kravet som ble sendt. Kravet ble sendt til Transportklagenemnda innen klagefristen på ett år, jf. transportklagenemndforskriften § 5-2.

Hovedformålet med EU-forordningen er beskyttelse av flypassasjerers rettigheter. Ethvert unntak som gjør det vanskeligere for forbruker å oppnå dette, er et unntak fra forordningen som skal tolkes strengt, jf. EU-domstolens avgjørelse C-549/07 (Wallentin-Hermann) avsnitt 21.

Norwegian anfører at nemnda i dette tilfellet må følge svensk rettspraksis. Til dette har klageselskapet innvendt at denne praksisen avviker sterkt fra praksis man ser i andre land. I Danmark er fristen for å fremsette krav for flyselskapet tre år. I andre land kan denne fristen variere fra to til ti år.

Treårsfristen i Danmark er anerkjent av det danske rettssystem og danske forbrukermyndigheter. Dansk rett vil ha like stor betydning for norsk rett som svensk rett, om ikke mer hvis tidligere rettstradisjoner tas i betraktning. I FLYKN-2018-3618, en sak som gjaldt spørsmålet om hvilket tidspunkt man skal regne at dørene åpnes, brukte Transportklagenemnda praksis fra den danske Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen som rettskilde for å underbygge påstanden. I avgjørelsen fra Oslo tingrett, TOSLO-2017-165857, var det også praksis fra dansk Højesterett som tingretten henviste til og anvendte som en rettskilde med vekt.

Praksisen fra Sverige representerer et unntak heller enn en hovedregel. Det er ikke nok å henvise til en dom fra et annet land og forvente at denne skal endre den alminnelige reklamasjonsfristen i flyklagesaker. En kortere frist vil ikke kunne være et klart unntak fra forordningens formål om beskyttelse av forbrukernes rettigheter, men det vil også føre til en anvendelse av EU-retten som ikke er lik som i andre land.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers representant i denne saken hevder at de sendte inn en klage til Norwegian 21. oktober 2018 og ikke har fått svar. Norwegian kan ikke finne en klage for disse passasjerene i sine systemer. Norwegian har anført at det er sannsynlig at klagers representant ikke har innsendt klage til selskapet 21. oktober 2018.

Det følger av transportklagenemndforskriften § 5-1 annet ledd at "[k]lager må på forhånd ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet". Norwegian har på dette grunnlag anført at saken må avvises fra behandling i Transportklagenemnda, og klager må henvises til å klage til Norwegian først.

I alle tilfeller har Norwegian anført at klagen er for sent fremsatt. Norwegian anser at klagen har kommet til deres bevissthet ved nemndas oversendelse av sakens dokumenter 14. januar 2019. Dette er over to måneder etter at flyvningen fant sted.

Nemnda har som fast praksis begynt å anerkjenne at reklamasjoner på flyreiser må innsendes innen rimelig tid. Noe av bakgrunnen for denne anerkjennelsen er Högsta Domstolens avgjørelse i T 2659-17 (Turkish Airlines). Domstolen antyder her at grensen for hva som anses som innen rimelig tid ved en relativ reklamasjon etter forordningen bør ligge på rundt to måneder, og i spesielle tilfeller noe lengre. Det vises til dommens avsnitt 41.

Det finnes ingen norsk rettspraksis som omhandler dette direkte. I Rt. 2010 side 233 uttaler førstvoterende at det er "få grunner til at reklamasjonstiden i utgangspunktet skal være så svært mye lenger enn to måneder ved kjøp av fast eiendom" og at "en reklamasjonstid etter avhendingsloven på tre måneder må være i ytterkanten av hvor lenge en kjøper normalt kan vente med å reklamere over feil som er blitt oppdaget". Det er langt mer omfattende for en forbruker å reklamere på avvik ved et huskjøp enn etter EU-forordning 261/2004. Det stilles ingen omfattende dokumentasjonskrav for passasjerene, og det holder med en nøytral reklamasjon på at passasjerene krever standarderstatning.

Norwegian har anført at det ikke finnes noen rimelighetsbetraktninger som skulle tilsi at den relative reklamasjonsfrist i denne saken bør være over to måneder. Klagers representant hadde alt de trengte for å klage i oktober. Bakgrunnen for den lange reklamasjonstiden er en forsømmelse fra representantens side. Representanten er en profesjonell aktør og må forventes å være sitt ansvar bevisst.

Norwegian har på ovennevnte bakgrunn anført at klagen i alle tilfeller er for sent fremsatt til selskapet, og har henvist passasjerene til å søke dekning for eventuelle tap dette medfører hos sin representant.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om standardkompensasjon og refusjon av diverse utgifter for kansellering av Norwegians flyvning DY7002 fra New York til Oslo 18. oktober 2018.

Det er et krav for behandling i Transportklagenemnda at klager på forhånd har reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet, jf. transportklagenemndforskriften § 5-1 (2) første punktum. Spørsmålet i denne saken er om klageselskapet/klagers representant har reklamert til tjenesteyter.

Klagen ble mottatt av Transportklagenemnda 23. januar 2019. I klagen informerte klageselskapet om at klagen ble sendt til flyselskapet 21. oktober 2018, men at selskapet ikke hadde svart innen fire uker etter at klagen ble sendt. Transportklagenemnda kan behandle saker i slike tilfeller, jf. transportklagenemndforskriften § 5-1 (3).

Norwegian har anført at de aldri har mottatt noen klage fra selskapet. Klageselskapet har fremlagt et kravsbrev datert 21. oktober 2018. Nemndas sekretariat etterspurte 24. januar 2019 kopi av svar fra Norwegian Air Shuttle, hvor klageselskapet svarte at "Norwegian har dessverre ikke svart på kravet vårt, så vedlagt finner dere kravet vi sendte til Norwegian, sendt som CC til oss". Vedlegget er det samme kravsbrevet som ble fremlagt ved registrering 23. januar.

Nemnda er av den oppfatning at passasjerer som sender et krav til Norwegian vil motta et automatisk svar med et saksnummer. Klageselskapet har ikke fremlagt et slikt automatisk svar som bevis på at deres henvendelse er sendt. Klageselskapet har heller ikke vedlagt skjerm bilde av e-posten som ble sendt til en e-postadresse i Norwegian-systemet.

Klageselskapet er en profesjonell part som representerer passasjerer i erstatningssaker overfor flyselskapene. Det må derfor etter nemndas oppfatning kunne stilles krav til at disse selskapene skal kunne fremlegge bevis som viser at de har reklamert til tjenesteyter i henhold til transportklagenemndforskriften § 5-1 (2) første punktum. Norwegian kan heller ikke fremlegge dokumentasjon som viser at de ikke har mottatt et slikt krav, da det er vanskelig eller umulig å bevise noe som ikke har skjedd.

Nemnda er på ovennevnte grunnlag kommet til at klageselskapet/klagers representant ikke har sannsynliggjort at de har reklamert til selskapet i henhold til kravet til transportklagenemndforskriften. Saken avvises følgelig fra videre behandling i nemnda.

Vedtak

Saken avvises i henhold til transportklagenemndforskriften § 5-1 (2) første punktum, da det ikke er fremmet skriftlig reklamasjon til tjenesteyter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)