

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02781

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York - John F. Kennedy (JFK) 18. april 2017. Flyvningen ble imidlertid forsinket med tre timer og 55 minutter ved ankomst til Oslo, og klager har i denne forbindelse fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 300 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at det ikke fremgår av klagers opplastede dokumentasjon når klagen ble fremmet til selskapet. Selskapet har imidlertid vist til at første klage ble mottatt av Norwegian 23. august 2018, og henvendelsen ble besvart 26. august 2018. Ifølge dokumentasjonen ble følgelig første klage til selskapet fremmet ett år og fire måneder etter at flyvningen fant sted.

Norwegian er av den oppfatning at krav om erstatning må fremmes innen rimelig tid og så snart som mulig etter man er blitt kjent med forholdet. Spørsmålet er således om klagen fremsatt etter ett år og fire måneder er å anses som "innen rimelig tid".

EU-forordning 261/2004 fastsetter ingen reklamasjons- eller klagefrist. Det er dermed opp til det enkelte medlemsland å fastsette en slik frist. Selskapet har i denne forbindelse vist til Högsta Domstolen i Sveriges avgjørelse i T 2659-17, hvor det konkluderes med at det må innfortolkes en reklamasjonsfrist på to måneder etter EU-forordningen. Dommen baserer seg på en rekke forbrukerlovgivning som kan sies å være tilnærmet lik i Sverige og Norge. De underliggende prinsippene er de samme. Dette taler for at dommen kan ha overføringsverdi til norsk rett, og at klagen i denne konkrete saken er fremsatt for sent.

Norwegian har også i denne forbindelse vist til en avgjørelse fra Forliksrådet, F2017-016909. I dette tilfellet kom Forliksrådet til at det må innfortolkes en reklamasjonsfrist på ett år.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian anført at klager har reklamert for sent, og at saken må avvises på dette grunnlag.

Nemnda bemerker

Klagen ble fremmet ett år og fire 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 passasjerer ellers risikerer å tape sin rett til erstatning etter forordningen artikkel 7. I den aktuelle saken hadde passasjerer 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 fire måneder etter gjennomført flyvning. Passasjeren 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)