

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering. Reklamasjonsfrist.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-01106

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Evenes til Trondheim den 25. november 2019 med WF667. Klager fikk beskjed samme dag at flyvningen ble kansellert og fikk overnatting på hotell og ny flyvning om morgen den 26. november 2019. Det ble sendt klage den 5. mars til Widerøe.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Widerøe sitt første tilsvaer så påpeker de at i henhold til norsk kontraktsrett må reklamasjonskrav fremsettes innen rimelig tid. I korrespondanse med kunde i denne saken viser de også til relevant Svensk høyesterettsdom som sier at denne fristen ikke kan være kortere enn to måneder.

For at Widerøe skal kunne innhente opplysninger, dokumentasjon og beviser vedrørende den enkelte sak på best mulig måte er selskapet avhengige av at det ikke går for lang tid fra hendelse inntreffer til at en reklamasjon fremsettes Widerøe.

Widerøe anser derfor 2 måneder som rimelig tid for å reklamere på de uregelmessigheter som kunder har hatt ved sin reise. Kunden er klar over mangelen ved sitt produkt i det det informeres om uregelmessighet fra flyselskapet, og Widerøe ser ingen grunn for at klager skal vente i mer enn to måneder med å fremsette sitt krav.

Saken ble så satt på hold i påvente av Høyesterett skulle behandle spørsmålet om reklamasjonsfrist. Høyesterett avsa dom i den 14. desember 2020 og konkluderte med at det ikke gjelder noen særskilt frist for å varsle eller fremme krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Med dette har Widerøe fått en ny mulighet til å komme med et nytt tilsvaer.

I Widerøe sitt andre tilsvaer så viser de til sine vilkår for befordring for passasjer og bagasje, avtalt en reklamasjonsfrist med klager. I henhold til vilkår 17.2 skal ethvert krav på økonomisk kompensasjon rettes skriftlig, uten ugrunnet opphold, senest to måneder etter at reisen ble avsluttet. Overholdes ikke fristen vil kravet avvises som for sent fremsatt.

I dette tilfellet ble kravet sendt inn mer enn to måneder etter at reisen fant sted og Widerøe fastholder sin avgjørelse i saken. Dette med bakgrunn i nevnte vilkår som kunden godkjente ved bestilling av reise.

Vilkår for befordring av passasjerer og bagasje <https://www.wideroe.no/fly-med-oss/vilkar-ogbetingelser/vilkar-for-befordring-av-passasjerer-og-bagasje>

"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."

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise fra Evenes til Trondheim den 25. november 2019 på følgende flyvning:

WF667 Evenes - Trondheim kl 19.55.

Flyvningen ble kansellert, klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Klager fremsatte krav om standardkompensasjon til Widerøe den 5. mars 2020.

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. Vilkåret om en to måneders reklamasjonsfrist er overraskende for klager da det er gjemt bort i standardvilkårene og ikke gitt noen fremtredende plass. Vilkåret 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 passasjeren 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 fra Evenes til Trondheim den 25. november 2019 med WF667 ble kansellert, og at klager ble booket om slik at hun ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn 3 timer for sent.

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**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)