Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved nektet ombordstigning.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-01142

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle returnere til Oslo lufthavn (OSL) fra Malaga (AGP) med Norwegians flyvning DY1803 30. januar 2019 etter endt ferie. Flyet skulle gå kl. 06.00, og klager møtte opp i god tid og var ved flyplassen kl. 19.00. Han sjekket inn og leverte bagasjen.

Klager har forklart at han har store smerter og rygg og bein, og har vanskelig for å stå i lengre perioder. Han spurte en ansatt i Norwegian om hun kunne hjelpe han, slik at han kunne stå på linje A-B i stedet for D hvor han ble bedt om å stå. Den ansatte snakket bare spansk, og klager ba om å få snakke med noen som kunne engelsk eller norsk. Damen begynte imidlertid å skrike til klager, og han ble satt ut av hendelsen. Videre nektet den ansatte klager å reise med flyet han hadde billett med.

Klager reiste tilbake til hotellet, og gikk så til det norske konsulatet for hjelp. Han traff fire nordmenn som hjalp ham med å betale hotellovernatting og ble med til konsulatet neste dag. Konsulatet nektet imidlertid å hjelpe klager. Klager tok taxi til konsulatet, som kostet 40 euro. Klager hadde imidlertid bare 20 euro, og den norske konsulen ringte politiet. Politiet kom, og problemet løste seg. Politiet ga klager adressen til en kirke som kunne hjelpe han, og han reiste dit. Kirken betalte for en natt på hotell og ga klager 20 euro til mat. Kl. 16.00 ble de med han til konsulatet hvor de forlangte at klager skulle få hjelp. Konsulen ringte følgelig til den norske ambassaden i Madrid, hvor han ble informert om å ringe Asker NAV for hjelp til å kjøpe ny returbillett til klager. NAV betalte billetten mot at klager senere skulle tilbakebetale.

Klager har vist til at det var behandlingen fra Norwegians side som medførte at klager pådro seg de ovennevnte problemer og utgifter, og han har i denne forbindelse fremsatt følgende krav:

Hotellovernatting 70 euro.

- Billett med Flytoget, kroner 211.
- Flybillett (1. februar), 153,02 euro.
- Overnatting på pensjonat, 25 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk ikke reise med Norwegians flyvning D85020 fra Malaga til Oslo 30. januar 2019. I følge sakens dokumenter ble første klage fremmet til Norwegian 2. april 2019. Dette stemmer med selskapet systemer. Klager har fremmet sitt første krav til Norwegian mer enn to måneder etter at flyvningen fant sted, og selskapet er av den oppfatning at krav om erstatning må fremmes innen rimelig tid og så snart som mulig etter at man har blitt kjent med forholdet.

I denne forbindelse har selskapet vist til avgjørelsen i Högsta Domstolen i Sverige, T-2659-17 (Turkish Airlines), hvor det legges til grunn at det må innfortolkes en relativ reklamasjonsfrist etter EU-forordning 261/2004, og at denne ikke kan være kortere enn to måneder. På dette grunnlag er Norwegian av den oppfatning at saken må avvises som følge av at kravet er fremsatt for sent.

Subsidiært har selskapet anført:

Det er uklart hva klager krever i denne saken da det ikke er vedlagt et standardisert klageskjema og det heller ikke er sendt inn et tidligere krav til Norwegians avdeling for kundeservice. Av brevet fremgår det heller ikke et krav om refusjon av utgifter eller et krav om erstatning. Av vedlagte kvitteringer kan selskapet anta at klager krever refusjon av flybilletten 1. februar, mens det ellers er uvisst hvilke utgifter klager krever refusjon av.

Saken omhandler ikke nektet ombordstigning på grunn av overbooking. Klager møtte opp for sent til ombordstigning i henhold til Norwegians frister. Ombordstigning på denne avgangen stenger 20 minutter før avreise. Det ble sendt en tekstmelding til klager om at han var for sen til ombordstigning med en oppfordring om å møte ved gate så fort som mulig. Norwegian sitter med en rapport om at klager oppførte seg ufint mot personalet ved gate, og at politiet ble tilkalt.

Å forsinke en avgang som følge av at en passasjer er for sent ute, kan få store konsekvenser for andre passasjerer og det videre rutenettet, og er derfor ikke mulig. Det er dessuten passasjerens eget ansvar å møte opp til gate i henhold til Norwegians vilkår, og passasjeren er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette. Det forelå ingen uregelmessigheter ved denne flyvningen.

I tillegg til at klager møtte opp for sent, viser selskapet til nevnte hendelse ved gate. Selskapet forbeholder seg retten til å avvise passasjerer dersom de utviser forstyrrende oppførsel overfor andre passasjerer eller besetning, jf. selskapets vilkår artikkel 9.1.2 bokstav e. Det fremgår videre av vilkårene punkt 9.1.3 at dersom passasjeren blir nektet

befordring av nevnte årsaker, vil billetten kanselleres uten ansvar for refusjon av billett eller andre utgifter. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist et hvert krav fra passasjeren.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet om bord på Norwegians flyvning D85020 fra Malaga til Oslo 30. januar 2019. Norwegian har anført at klager har reklamert for sent, da hans første reklamasjon ble sendt 2. april 2019.

Saken gjelder spørsmålet om klager har fremsatt sitt krav på erstatning på grunn av nektet ombordstigning i tide, slik at det fortsatt er i behold. Klagen ble fremsatt tre måneder etter at reisen var gjennomført.

EU-forordning 261/2004 har ingen regler om reklamasjonsfrister, verken relative eller absolutte.

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.

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 etter flertallets syn - leder og bransjerepresentantene - utenfor lovregulerte områder et krav om reklamasjon innen rimelig tid, som må anses som utslag av et generelt kontraktsrettslig prinsipp, jf. Viggo Hagstrøm, Obligasjonsrett, 2. utg 2011 s. 353 der han viser til ulik kontraktslovgivning og standardkontrakter som inneholder bestemmelser om reklamasjonsplikt og legger til grunn at «(i) vid utstrekning kan prinsippene som disse bestemmelsene bygger på anvendes utenfor de lovregulerte tilfellene fordi de er utslag av alminnelige lojalitetskrav i kontraktsforhold.»

Det vises også til høyesterettsdom inntatt i Rt-2012-1779.

Pakkereiseloven § 26 har til sammenlikning regler om at klager må fremsette sitt krav "uten ugrunnet opphold".

Högsta domstolen i Sverige avsa en dom 18. mars 2018, der det ble fastslått at EUretten 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 passasjeren ellers risikerer å tape sin rett til erstatning etter forordningen [forordning 261/2004] artikkel 7. I den aktuelle saken hadde passasjeren ikke klaget før to år og tre måneder etter at flyvningen fant sted. Dette anså domstolen at var for sent. Retten til erstatning ble dermed ansett for å ha falt bort.

Selv om svensk rettspraksis ikke er direkte bindende, mener flertallet 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.

Hva som skal anses "innen rimelig tid" kan i henhold til den svenske høyesterettsdommen ikke være kortere tid enn to måneder. Dette synet er nemnda enig i. En reklamasjon til flyselskapet innen to måneder etter reisens slutt vil derfor alltid anses å ha vært fremsatt i tide. Det utelukker imidlertid ikke at det i noen tilfeller kan anses å være innen rimelig tid også om det går mer enn to måneder før reklamasjonen fremsettes. Dette må vurderes konkret.

Flertallet viser 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 avviklingshensynet som flertallet mener må tillegges stor vekt. Flyselskapene har i mange saker behov for å vite hvilke passasjerer som vil gjøre gjeldende krav forholdsvis raskt. Vi er på et område der totalkravene potensielt kan utgjøre store summer, og alle – særlig forbrukerne – er tjent med at flyselskapene er i stand til å håndtere disse kravene. Også bevissikring og hensynet til å sikre et eventuelt regresskrav tilsier at selskapet må varsles innen rimelig tid om kravet.

Flertallet kan ikke se at det fremstår som urimelig overfor passasjeren å pålegge ham en plikt til å reagere på en forsinkelse eller kansellering innen to måneder etter reisens slutt dersom han vil kreve erstatning.

I denne saken fremmet klager sitt krav mot Norwegian først tre måneder etter gjennomført flyvning. Det er ikke gitt noen særlig grunn for at klagen først ble fremsatt etter så lang tid.

Passasjeren har etter flertallets syn i dette tilfellet ikke inngitt klage innen rimelig tid. Retten til erstatning etter forordningen må dermed anses bortfalt.

Mindretallet - forbrukernes representanter - har et annet syn og mener at klagerne har krav på å standarderstatning etter [forordning 261/2004] art. 7. Mindretallet er ikke enig i at klagerne har reklamert for sent. Verken forordningen eller praksis fra EU-domstolen oppstiller en reklamasjonsplikt. Norsk rett kan heller ikke sies å oppstille en ulovfestet relativ reklamasjonsplikt. Mindretallet kan ikke se andre lands rettspraksis bidrar til å stille opp en slik frist i norsk rett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)