

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01704

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kirkenes til Tromsø med WF919 den 6. mars 2020 kl. 21:05. Samme dag fikk klager beskjed om at flyvningen ble kansellert. Klager fikk ny avreise den 7. mars 2020 kl. 16:00, som opprinnelig skulle gått kl. 11.55 og vært fremme 13:35. Klager ankom bestemmelsesstedet den 7. mars 2020 kl. 18.00.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført at i henhold til norsk kontraktsrett må reklamasjonskrav fremsettes innen rimelig tid. I korrespondanse med klager i denne saken viser Widerøe også til relevant Svensk høyesterettsdom som sier at denne fristen ikke kan være kortere enn to måneder. Det er kommet en dom Eidsivating lagmannsrett, Dom: LE-2018-175032 som støtter opp under dette.

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

Widerøe anser derfor 2 måneder som rimelig tid for å reklamere på de uregelmessigheter som klager har hatt ved sin reise. Klager 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.

Nemnda bemerker

Widerøe har anført at klager har fremsatt klagen 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.

Ettersom det ikke gjelder noen reklamasjonsfrist, er klagen heller ikke fremsatt for sent. For øvrig bemerker nemnda at kravet åpenbart heller ikke er 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 fra Kirkenes til Tromsø den 6. mars 2020 ble kansellert, og at klager ble ombooket til WF973 den 7. mars kl. 11.55, ankomst 13.35. Ifølge klager ble dette igjen endret, slik at avgang var kl. 16.00, med ankomst kl. 18.00.

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. I denne saken har Widerøe imidlertid ikke fremmet tilsvarende dokumenter som dokumenterer hendelsen. Nemnda mener med dette at klager bør tilkjennes standarderstatning på 250 euro for kanselleringen av WF919 den 6. mars 2020.

Ifølge klager ble også flyvningen hun ble omrutet til neste dag (WF973 den 7. mars 2020) kansellert eller forsinket, slik at den ikke gikk før kl. 16.00, med ankomst kl. 18.00. Dette var rundt fire og en halv time senere enn opprinnelig planlagt ankomst på ombookingen (13:35). Nemnda finner ikke at Widerøe har godtgjort at hendelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener med dette at klager har rett på ytterligere 250 euro for denne hendelsen.

Klager har påpekt at de også ble forsinket på hjemreisen den 9. mars. Basert på fremlagte opplysninger var det imidlertid ikke en forsinkelse som oversteg tre timer. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning for denne.

Nemnda anbefaler med dette at Widerøe utbetaler standarderstatning til klager for forstyrrelsene på WF919 den 6. mars 2020 og WF973 den 7. mars 2020.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 500 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)