

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02153

Tjenesteytere

Finnair

Nordic Regional Airlines Oy

Klager har i det vesentlige anført

Elever og to lærere på tilsammen 19 personer skulle reise fra Oslo til Osaka via Helsinki den 12. mars 2018 kl 13.15 med ankomst 13. mars kl 10.00. Flight AY914 ble forsinket slik at reisefølget mistet sin videreforbindelse. De ble booket om via Hong Kong og ankom endelig bestemmelsessted ett og et halvt døgn forsinket.

Grunnet en svært travel vår og med avslutning av skoleåret fikk ikke skolen sendt inn klage før den 21. juni.

Hendelsen var en stor påkjenning for flere i reisefølget. Deler av programmet i Japan gikk tapt og de mistet en forhåndsbetalt natt på hotell. Videre ble reisefølget anbefalt å ikke hente ut sin innsjekkede bagasje i ventetiden i Helsinki. Dette førte til at flere i reisefølget ikke hadde tilgang til viktige medisiner på resten av den forlengede reisen.

Skolen vil kreve erstatning for hendelsen, da den gjorde elevenes studietur vesentlig kortere og med mange større utfordringer.

Klager krever kroner 7 000 per person i erstatning for hendelsen, dette tilsvarer tilsammen kroner 133 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har i det vesentlige anført:

Reklamasjoner og erstatningskrav skal sendes innen rimelig tid, som Finnair har satt er to måneder etter at hendelsen fant sted. Dette i tråd med forbrukerlovgivning i Skandinavia. Klager har fremsatt klagen for sent.

Videre viser Finnair til at alle krav skal stilles mot opererende selskap. AY914 fra Oslo til Helsinki ble operert av Nordic Regional Airlines. Klager bes henvende seg til opererende selskap.

Finnair kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nordic Regional Airlines har i det vesentlige anført:

Hvis klager vil fremme et krav, må han kontakte Nordic Regional Airlines innen 2 måneder etter reisedatoen.

Klager reiste den 13. mars 2018, Nordic Regional Airlines mottok en henvendelse fra klager den 21. juni 2018.

Nemnda bemerker

Elever og to lærere på tilsammen 19 personer skulle reise fra Oslo til Osaka via Helsinki den 12. mars 2018 kl 13.15 med ankomst 13. mars kl 10.00. Flight AY914 ble forsinket slik at reisefølget mistet sin videreforbindelse. De ble booket om via Hong Kong og ankom endelig bestemmelsessted ett og et halvt døgn forsinket.

Klager har reist krav om erstatning for hendelsen.

Klager reiste den 13. mars 2018, Nordic Regional Airlines mottok en henvendelse fra klager den 21. juni 2018, det vil si to og en halv måned etter at reisen var gjennomført. Flyselskapet har ikke kommentert kravet utover å avvise å behandle det, fordi det er fremsatt for sent.

Spørsmålet i saken er følgelig om kravet som ble fremsatt overfor flyselskapet to og halv måned etter at flyreisen var fullført, er fremsatt i tide og således er i behold.

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 ulike 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 kontrakts forhold.»

Det vises også til høyesterettsdom inntatt i Rettstidende 2012 side 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 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. 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 forøvrig, 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 passasjerer 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 selskapet først to og en halv måned etter gjennomført flyvning. At klagen ble fremsatt så sent er begrunnet med at det var mye å gjøre på skolen på grunn av skoleavslutning.

Klageren har etter flertallets syn i dette tilfellet ikke inngitt klage innen rimelig tid. At det var mye å gjøre på skolen anser ikke nemnda er en grunn som tilsier at reklamasjonsfristen forlenges.

Retten til erstatning må dermed anses bortfalt etter forordningen og også etter luftfartsloven der den samme reklamasjonsregelen må anses å gjelde.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning og mener at klagerne har krav på å standarderstatning etter art. 7 og rimelig erstatning for dokumenterte utlegg til måltider etter art 9. 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. Vi kan ikke se andre lands rettspraksis bidrar til å stille opp en slik frist i norsk rett.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)