

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og transportutgift grunnet kansellering.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2019-01735

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. oktober 2017 skulle klager fly fra Førde til Bergen med Widerøe sin flyvning WF193. Flyvningen hadde planlagt avgangstid kl. 18.55, og planlagt ankomsttid kl. 19.25. Da klager ankom flyplassen fikk han beskjed om at flyvningen var kansellert. Klager ble ombooket til fly neste dag kl. 13.10. Det er fremsatt krav om standardkompensasjon på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager ble ikke informert om sine rettigheter, og mener han også burde få dekket kostnadene for å kjøre til sin hjem og tilbake til flyplassen neste dag (ca 400 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til norsk kontraktsrett må reklamasjonskrav fremsettes innen rimelig tid. I korrespondanse med kunde i denne saken viser Widerøe 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 en 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.

Nemnda bemerker

Nemnda slår først kort fast at Høyesterett i HR-2020-2401-A la til grunn at det utenfor de lovregulerte tilfellene ikke gjelder noen generell regel om reklamasjonsplikt i norsk kontraktsrett. Høyesterett kom frem 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 frist i avtale. Widerøe har i sitt svar direkte til klager anført de har en bestemmelse i vilkårene (punkt 17.2) som fastslår at passasjerer må melde inn krav uten ugrunnet opphold. Det står videre at dersom det ikke kan påvises ekstraordinære tilfeller som berettiger fristoversettelsen, vil krav som gjøres gjeldende senere enn to måneder etter at reisen ble avsluttet bli avvist som for sent fremsatt.

Nemnda kan ikke se at ovenstående vilkår er datert, og det er heller ikke fremlagt dokumentasjon på at dette var et vilkår som forelå da klager kjøpte sine flybilletter fra Widerøe. Nemnda mener derfor at Widerøe uansett ikke har sannsynliggjort at klager og Widerøe hadde inngått en avtale om reklamasjonsfrist på to måneder, og man faller da tilbake på at det ikke eksisterer noen ulovfestet reklamasjonsfrist for krav om standarderstatning etter forordningen. På denne bakgrunn mener nemnda at det ikke er nødvendig å vurdere om klager kan sies å ha akseptert den delen av Widerøes standardvilkår som innskrenker reklamasjonsretten til klager.

Nemnda mener at klagen ikke er fremsatt for sent i dette tilfellet. Kravet er heller ikke foreldet da den alminnelige foreldelsesfristen er på tre år.

Nemnda vurderer deretter om klager har krav på standarderstatning.

Kansellering kan berettige til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Dette gjelder imidlertid ikke dersom kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda legger til grunn at WF193 den 8. oktober 2017 ble kansellert, og at klager ble omrutet til dagen etterpå. Det er fremlagt dokumentasjon på dette, og Widerøe har ikke imøtegått påstanden.

Widerøe har ikke uttalt hva som var årsaken til forsinkelsen eller dokumentert denne. Flyselskapet har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 250 euro.

Klager har i tillegg fremlagt krav om refusjon av utgifter til og fra overnattingsstedet i forbindelse med kanselleringen, ca 400 NOK. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på utgiften, men etter nemndas forståelse har klager brukt egen bil og kjørt mellom sitt hjemsted og flyplassen (ca. 50 km hver vei). Nemnda mener det er sannsynliggjort at klager har hatt utgifter til kjøringen og fastsetter beløpet til 350 kroner (basert på statens reiseregulativ). Nemnda anbefaler med dette at Widerøe dekker dette i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav b), som viser til artikkel 9 nr. 1 bokstav c).

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager. Det anbefales i tillegg at Widerøe dekker klagers utgifter til transport mellom flyplassen og stedet for overnatting i påvente av ny flyvning på 350 NOK.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)