

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.
Reklamasjonsfrist etter EU-forordning 261/2004.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02096

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY271 fra Kristiansand (KRS) til Oslo lufthavn (OSL) og videre med DY1806 til Palanga (PLQ) 2. juli 2016. Flyvningen fra Kristiansand til Oslo ble kansellert, og klager ankom følgelig sin endelige destinasjon mer enn tre timer forsinket. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for uregelmessigheter på sin reise fra Kristiansand til Palanga via Oslo 2. juli 2016. Klagers første henvendelse til Norwegian ble sendt 13. desember 2017, og Norwegian besvarte henvendelsen 20. desember 2017. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klagen ble fremmet først ett år og fem måneder etter at flyvningen fant sted. Norwegian er av den oppfatning at krav om erstatning etter EU-forordning 261/2004 må fremsettes "innen rimelig tid". EU-forordningen gir ikke selv noen frist for å sende inn klage til flyselskapet, og det er dermed opp til hvert enkelt medlemsland å fastsette en slik reklamasjonsfrist.

Högsta Domstolen i Sverige har i avgjørelsen i T 2659-17 kommet til at krav etter EU-forordningen må fremsettes innen to måneder etter at flyvningen fant sted. Avgjørelsen er basert på forbrukerlovgivning som er svært lik i Norge og Sverige. Prinsippene som anvendes er de samme, og dette taler for at en slik avgjørelse får betydning også i norsk rett. Selskapet viser også til en lignende avgjørelse fra Forliksrådet, F2017-016909.

På bakgrunn av det ovennevnte anfører Norwegian at klager ikke har reklamert i tide, og avviser følgelig klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerkar

Klagen ble fremmet ett år og fem måneder etter at flyvningen fant sted. Spørsmålet er om klagen er fremsatt i tide.

EU-forordning 261/2004 har ingen egne regler om reklamasjonsfrister. Det finnes ingen bestemmelser som gir verken relative eller absolutte reklamasjonsfrister.

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 utenfor lovregulerte områder et krav om reklamasjon innen rimelig tid, som må anses som utslag av et generelt kontraktsrettslig prinsipp. Pakkereiseloven § 26 har til sammenlikning regler om at klager må fremsette sitt krav "uten ugrunnet opphold".

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.

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. Retten til erstatning ble dermed ansett for å ha falt bort.

Selv om svensk rettspraksis ikke er direkte bindende, mener nemnda 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. Det vises 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 at hensynet til bevissikring tilsier at en part må varsles innen rimelig tid om krav som rettes mot parten.

I dette tilfellet fremmet klager sitt krav mot Norwegian ett år og fem måneder etter gjennomført flyvning. Passasjerer har etter nemndas syn her ikke inngitt klage innen rimelig tid. Retten til erstatning etter forordningen må dermed anses bortfalt.

Saken avvises som for sent fremsatt.

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)