

## Hur länge får en passagerare vänta med att kräva kompensation enligt EU-förordningen nr 261/2004? Avgörande 2016-06-22; 2015-12185

N begärde kompensation enligt EU-förordning nr 261/2004 med 600 euro. Flygningen från Sverige till Kap Verde försenades kraftigt. Hon skulle ha ankommit kl. 06.30 den 5 december 2013 men anlände först kl. 16.45.

Flygbolaget motsatte sig kravet. Flygbolaget tog emot det första klagomålet från anmälaren den 24 september 2014, vilket är mer än tio månader efter det att förseningen uppstod. N har väntat för länge med att framföra sitt krav. Flygningen blev försenad på grund av ett plötsligt uppstått fel, vilket ska betraktas som en extraordinär omständighet. Flygbolaget uppfyller alla underhållskontroller som gäller samt följer flygplanstillverkarens instruktioner och säkerhetsregler. Flyget avgick i tid och påbörjade flygresan mot Kap Verde. Drygt en timme efter avgång landade flygplanet på nytt på Arlanda. Kaptenen hade fått indikation om att någonting var fel. Efter landningen kunde teknikerna lokalisera felet. Det var fel på vingarnas klaffar som inte fälldes ut ordentligt. Felet åtgärdades och flygplanet lyfte med en försening om 2 timmar och 58 minuter. På grund av förseningen var flygplanet tvunget att göra ett stopp på Gran Canaria för att genomföra ett besättningsbyte. Det finns lagstadgade krav på hur många timmar besättningen får lov att arbeta. Den omständigheten att felet var oförutsett styrks av att inget fel konstaterades då flygplanet genomgick daglig kontroll, vilket framgår av flygplanets loggbok. Bakgrunden till det tekniska felet är okänd då flygbolaget följer tillverkarens instruktioner och alla underhållsprogram var uppfyllda. Det tekniska felet uppstod i luften och var därför oundvikligt. Flygbolaget hade inte kunnat agera annorlunda för att minimera förseningen. EU-kommissionen har på sin hemsida publicerat en vägledande förteckning över vad som ska anses som en extraordinär händelse.

### Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning

#### Tvisten

Tvisten gäller om N har rätt till kompensation av flygbolaget enligt EU-förordning nr 261/2004 med anledning av den försenade ankomsten till Kap Verde och, om så är fallet, om denna rätt har gått förlorad till följd av att N framfört sitt krav för sent.

Nämnden prövar först frågan om N har framfört sitt krav för sent och redan av det skälet har förlorat sin rätt till kompensation.

#### Har passageraren reklamerat inom skälig tid?

EU-förordning nr 261/2004<sup>1</sup> syftar till att stärka skyddet för flygpassagerare vid bland annat inställda och försenade flygningar.

Det finns inte några regler om reklamationsplikt i EU-förordningen. Frågan berörs inte i förordningens ingress (preamble) och övervägdes inte, såvitt nämnden förstått, uttryckligen av EU-lagstiftaren vid förordningens tillkomst. I det förslag till ändrad förordning som EU-kommissionen lade fram våren 2013 finns en bestämmelse som innebär att en passagerare är skyldig att framföra ett krav enligt förordningen senast 30 dagar efter den försenade eller inställda flygningen (artikel 16a i förslaget).

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och Rådets Förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar.

Följden av en utebliven reklamation framgår inte av förslaget. Enligt nämndens mening är det osäkert om, och i så fall när, en ny bestämmelse med angivet innehåll kommer att antas.

Frågan är om N, som flygbolaget hävdar, gått miste om sin rätt till kompensation i och med att hon hört av sig till bolaget först drygt tio månader efter förseningen, trots att EU-förordningen inte innehåller några regler med krav på att resenären ska höra av sig inom viss tid. Saken bör, i likhet med frågan om vilken talfrist som ska gälla vid den här typen av krav, bedömas med tillämpning av nationell rätt.

Svensk rätt innehåller inga direkt tillämpliga lagregler som innebär att N varit skyldig att reklamera eller agera på annat sätt inom viss tid efter förseningen. Det förhållandet att flygningen omfattas av en reglering, det vill säga EU-förordningen, och således inte befinner sig på ett helt oreglerat område innebär enligt nämndens mening inte i sig att det finns något hinder mot att fylla ut eventuella luckor i regleringen, i vart fall i frågor där EU-lagstiftaren som här inte uttryckligen tagit ställning.

Det finns regler om reklamationsplikt i ett flertal svenska lagar på det civilrättsliga området, bland annat i konsumentköplagen, konsumenttjänstlagen och paketreselagen. I lagen om lufttransporter hänvisas det också till Montrealkonventionen, bland annat till dess reklamationsregler vid krav på ersättning för skadat och försenat bagage.

Reklamationsplikt har motiverats bland annat med att den avtalsbrytande parten genom en reklamation får en möjlighet att undersöka och ta ställning till om det föreligger ett avtalsbrott som parten ansvarar för, att avhjälpa felet och begränsa skadan och att säkra bevisning. En sådan plikt har också setts som ett uttryck för den lojalitetsplikt som anses finnas mellan avtalsparter och som en följd av principen om status quo, som går ut på att en part normalt inte antas vilja påkalla en förändring i en situation om han eller hon inte gör det.

Ett genomgående drag hos de nämnda reklamationsreglerna är att den part som drabbas av avtalsbrottet ska reklamera inom skälig tid från det att parten har upptäckt eller borde ha upptäckt felet. Utebliven reklamation för normalt med sig att parten inte kan göra gällande avtalsbrottet, men det kan även leda till bland annat en omvänd bevisbörda eller att vissa typer av påföljder faller bort. Vad som är att betrakta som skälig tid beror på förhållandena i det enskilda fallet. Reklamation som sker inom två månader från det att en konsument märkt ett fel anses dock enligt konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen alltid ha skett i tid.

Det vore i och för sig inte otänkbart att tillämpa reklamationsreglerna i exempelvis konsumentköplagen, konsumenttjänstlagen eller paketreselagen analogt på den nu aktuella förseningen. Avtalstyperna skiljer sig dock åt i flera väsentliga avseenden, vilket talar emot en sådan tillämpning. Försiktighet har också förespråkats i den juridiska litteraturen när det gäller att använda reklamationsregler analogt.

Nämnden anser mot den bakgrunden att det inte finns någon viss specifik reklamationsregel i lag som det framstår som naturligt att tillämpa analogt i den här situationen.

Förekomsten av lagregler om reklamationsplikt har setts som uttryck för att det finns en allmän kontraktsrättslig rättsgrundsats i svensk rätt om att en part – i vart fall om det finns ändamålsskäl och ett behov av klargörande parterna emellan – är skyldig att reklamera för att inte gå miste om sin fordran även utanför lagreglerat område. Stöd för den uppfattningen finns i rättspraxis men också i den

juridiska litteraturen. Även passivitet under lång tid från en parts sida har ansetts i vissa fall kunna leda till förlust av en rättighet utan uttryckligt stöd av lag<sup>2</sup>.

Enligt nämndens mening kan det anföras bärkraftiga skäl för att ålägga en flygpassagerare en plikt att inom viss tid höra av sig till flygbolaget med sitt krav i den här situationen. På så sätt uppnås att avtalsförhållandet mellan passageraren och flygbolaget kan avvecklas i rimlig anslutning till flygningen samtidigt som det klaras ut om det finns något kvarstående krav på flygbolaget eller inte. Ett flygbolags skyldighet att kunna lämna en rättvisande bild av verksamhetens ställning och verksamheten talar också för att kräva att passageraren i anslutning till flygningen klargör om han eller hon har ett krav på kompensation.

Det kan inte heller anses särskilt besvärligt eller betungande för en passagerare att i inte alltför avlägsen anslutning till flygningen föra fram ett krav, även om passageraren som här är en konsument.

Nämnden gör mot den bakgrunden den sammantagna bedömningen att det – trots att det saknas uttrycklig lagreglering i reklamationsfrågan – som utgångspunkt bör krävas att en flygpassagerare ska göra gällande sitt krav på kompensation enligt EU-förordningen inom skälig tid från det att den försenade flygningen har avslutats eller det kunnat konstateras att flygningen inte skulle komma att utföras och att passageraren i annat fall förlorar sin rätt till kompensation.

I det nu aktuella fallet har N – enligt vad flygbolaget uppgivit – den 24 september 2014 reklamerat förseningen. Det är drygt tio månader efter förseningen. När det gäller en så pass ingripande åtgärd som att avskära en konsument från en rättighet utan stöd av en uttrycklig lagregel finns det enligt nämndens mening anledning att iaktta viss försiktighet vid bedömningen av vad som är skälig tid. Reklamation bör anses ha skett för sent endast om det är uppenbart att skälig tid överskridits. Ett riktmärke kan vara att reklamationer som sker senare än ett år efter flygförseningen eller inställandet av flygningen normalt sett bör anses ha skett för sent. I ett enskilt fall kan dock, t.ex. därför att flygbolaget underlåtit att upplysa passagerarna om deras rättigheter eller att konsumenten drabbats av allvarlig långvarig sjukdom, en reklamation som sker senare än så anses ha gjorts inom skälig tid.

Mot denna bakgrund anser nämnden att N framfört sin reklamation inom skälig tid. Hon har därför inte förlorat rätten att göra sitt krav på kompensation gällande.

### Har passageraren rätt till kompensation?

Frågan är då om flygbolaget är skyldigt att betala kompensation enligt EU-förordningen nr 261/2004 till följd av den försenade flygningen. Enligt sin ordalydelse omfattar inte förordningen en sådan rätt. EU-domstolen har emellertid slagit fast att passagerare vid försening kan åberopa rätten till kompensation enligt artikel 7, om de till följd av försenad flygning når sin slutliga bestämmelseort tre timmar eller mer efter den ankomsttid som ursprungligen fastställts av lufttrafikföretaget.<sup>3</sup>

I ärendet är utrett att N nådde sin slutliga bestämmelseort mer än tre timmar efter den tidtabellsenliga ankomsttiden. Hon har därför i princip rätt till kompensation. Flygbolaget är emellertid inte skyldigt att betala kompensation om flygbolaget kan bevisa att flygningen försenats på grund av extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Se t.ex. Högsta domstolens avgöranden i rättsfallen NJA 1989 s. 224, 1993 s. 570 och 2006 s. 638.

<sup>3</sup> EU-domstolens dom i mål C-402/07 och C-432/07.

<sup>4</sup> Artikel 5.3.

Enligt en dom i EU-domstolen utgör tekniska fel som huvudregel inte extraordinära omständigheter.<sup>5</sup> För att ett tekniskt problem ska vara en extraordinär omständighet ska flygbolaget bevisa att felet har uppkommit till följd av händelser som till sin art eller ursprung faller utanför bolagets normala verksamhet och ligger utanför dess faktiska kontroll. Som exempel nämner EU-domstolen att tillverkaren av de flygplan som ingår i det berörda flygbolagets flotta, eller en behörig myndighet, tillkännager att de flygplan som redan är i drift har ett dolt fabriktionsfel som påverkar flygsäkerheten. Som exempel anger domstolen också att ett flygplan skadas till följd av sabotage eller terrorism. EU-domstolen säger också att det inte enbart utifrån hur ofta ett fel har uppträtt hos ett flygbolag går att bestämma om det är fråga om extraordinära omständigheter. Det är inte heller tillräckligt att ett flygbolag har följt alla lagstadgade minimikrav för underhåll av ett flygplan.<sup>6</sup>

När det gäller den lista som flygbolaget hänvisar till har nämnden i sin praxis funnit att den inte kan ges någon avgörande betydelse vid bedömningen av om det föreligger extraordinära omständigheter. Skäl att nu göra en annan bedömning i den frågan har inte framkommit.<sup>7</sup>

Nämnden ifrågasätter inte den uppgift som flygbolaget lämnat om att flygningen försenats på grund av ett tekniskt fel. Nämnden konstaterar dock att flygbolaget inte har uppgett vilka omständigheter som medfört felet. Det framgår inte av de handlingar som har getts in i ärendet att det har varit fråga om den typ av dolt fabriktionsfel som det talas om i EU-domstolens dom. Flygbolaget har inte heller bevisat att de tekniska problemen har uppkommit till följd av sabotage eller terrorism eller på annat sätt till följd av händelser som ligger utanför bolagets normala verksamhet och utanför dess faktiska kontroll. Flygbolaget har därför inte bevisat att det inte är skyldigt att betala kompensation till passagerarna för den försenade flygningen. Avståndet mellan avreseort och slutdestination är sådant att flygbolaget ska rekommenderas att betala kompensation med 600 euro till N.

---

<sup>5</sup> EU-domstolens dom i mål C-549/07.

<sup>6</sup> Ställningstagandet har bekräftats av EU-domstolen i en dom den 17 september 2015 i mål C-257-14, van der Lans . / . KLM. Av den domen framgår det att ett flygbolag är skyldigt att utge kompensation enligt förordningen även vid oförutsedda tekniska fel som inte uppstått på grund av bristande underhåll och som inte heller upptäckts vid reguljärt underhållsarbete. I sådana fall föreligger det alltså inte extraordinära omständigheter.

<sup>7</sup> Se bland annat nämndens beslut den 3 december 2013 i ärende 2013-01106. Jfr Attunda tingsrätts dom den 16 september 2014 i mål FT 1980-14 och Anders Eriksson, Flygpasagerares rättigheter, 2013, s. 50.