

HÖGSTA DOMSTOLENS DOM

meddelad i Stockholm den 15 mars 2018

Mål nr

T 2659-17

PARTER

Klagande

Turkish Airlines Inc., 502027-8023

Box 7675

103 95 Stockholm

Ombud: Jur.kand. IS

Motpart

1. EC

2. JCC

3. PF

4. HNH

Ombud för 1–4: Jur.kand. JP

SAKEN

Fordran

ÖVERKLAGAT AVGÖRANDE

Hovrätten för Västra Sveriges dom 2017-05-04 i mål FT 4297-16

DOMSLUT

Högsta domstolen ändrar hovrättens dom i själva saken och avslår käromålen.

Högsta domstolen upphäver hovrättens dom beträffande rättegångskostnader och förpliktar EC, JCC, PF och HNH att solidariskt ersätta Turkish Airlines Inc. för rättegångskostnader i tingsrätten med 1 323 kr och i hovrätten med 1 342 kr.

Högsta domstolen förpliktar EC, JCC, PF och HNH att solidariskt ersätta Turkish Airlines Inc. för rättegångskostnader i Högsta domstolen med 1 342 kr.

YRKANDEN I HÖGSTA DOMSTOLEN

Turkish Airlines Inc. har yrkat att Högsta domstolen ska ogilla käromålen.

EC, JCC, PF och HNH har motsatt sig att hovrättens dom ändras.

Parterna har yrkat ersättning för rättegångskostnader.

DOMSKÄL

Bakgrund

1. EC, JCC, PF och HNH (passagerarna) reste i augusti 2013 med Turkish Airlines reguljärflyg från Göteborg till Antalya, Turkiet. Flyget blev försenat och anlande till Antalya mer än tre timmar efter utsatt tid.
2. I november 2015, drygt två år och tre månader efter flygningen, krävde passagerarna med hänvisning till flygpassagerarförordningen¹ ersättning av Turkish Airlines med 400 euro var på grund av den sena ankomsten.
3. Turkish Airlines medgav att flyget hade varit försenat på ett sådant sätt att passagerarna i och för sig skulle ha haft rätt till den begärda ersättningen. Flygbolaget invände dock att passagerarnas rätt till ersättning hade fallit bort, eftersom de hade meddelat flygbolaget sina krav för sent. Passagerarna bestred att de alls hade någon skyldighet att reklamera inom viss tid. I vart fall hade reklamation inte gjorts för sent, eftersom kraven hade framställts inom tre år från ankomsten.
4. Tingsrätten fann att passagerarna inte hade någon skyldighet att reklamera och att de därmed hade rätt till den begärda ersättningen under en tioårig preskriptionstid. Hovrätten har gjort samma bedömning.

Frågan i målet

5. Frågan i målet är om den rätt till ersättning enligt flygpassagerarförordningen som en passagerare har vid försening faller bort om passageraren inte anmäler sitt anspråk till flygbolaget inom viss tid eller om anspråk på

¹ 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 och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91

ersättning kan framställas under den preskriptionsfrist som gäller för fordringar av aktuellt slag.

Rättigheter och skyldigheter vid försening enligt flygpassagerarförordningen

6. Flygpassagerare har enligt flygpassagerarförordningen vissa rättigheter vid försening som inte får begränsas eller åsidosättas, exempelvis genom undantag eller en begränsande klausul i transportavtalet (se artikel 15.1).

7. Med försening avses, när det gäller flygningar som inte sker inom den Europeiska unionen på mellan 1 500 och 3 500 km, fördröjning av avgångstiden med tre timmar eller mer. Passagerare som drabbas av försening har rätt till viss assistans (service) enligt artikel 9 och i visst fall rätt till återbetalning enligt artikel 8. (Se artikel 6.)

8. I artikel 7 regleras passagerarens rätt till ekonomisk ersättning. Av artikeln framgår att ersättning ska utgå med vissa fasta belopp som bestäms på grundval av flygningens längd. För flygningar på mellan 1 500 och 3 500 km uppgår ersättningen till 400 euro (se artikel 7.1 b).

9. Artikel 6, som reglerar fall där passageraren drabbas av en försening, innehåller inte någon hänvisning till artikel 7. EU-domstolen har dock slagit fast att en passagerare vid försening kan åberopa rätten till kompensation enligt artikel 7 om passageraren till följd av den försenade flygningen nått sin slutliga bestämmelseort tre timmar eller mer efter den ankomsttid som ursprungligen fastställts av lufttrafikföretaget. Detta gäller under förutsättning att förseningen inte beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits av lufttrafikföretaget. (Se *Sturgeon m.fl.*, C-402/07 och C-432/07, EU:C:2009:716, p. 69, med hänvisning till artikel 5.3.)

10. Ersättningen är standardiserad och utgår med samma belopp till alla passagerare som drabbas av en försening. Den syftar till att gottgöra den olägenhet som passagerarna drabbats av i form av tidsspillan som, eftersom den är oåterkallelig, endast kan gottgöras genom kompensation. Den syftar inte till att ersätta den individuella skada som kan ha drabbat enskilda passagerare. (Se t.ex. Nelson m.fl., C-581/10 och C-629/10, EU:C:2012:657, p. 51 ff.) Den senare typen av skada kan vara ersättningsgill enligt Montrealkonventionen² (se IATA och ELFAA, C-344/04, EU:C:2006:10, p. 43 och 46 samt Sturgeon m.fl., p. 51, 52 och 65). Konventionen äger inte tillämpning på den kompensationsåtgärd som föreskrivs i artikel 7 i flygpassagerarförordningen. Det innebär bl.a. att konventionens tvååriga preskriptionstid enligt artikel 35 inte är tillämplig när passageraren kräver ersättning med stöd av artikel 7 i förordningen (se t.ex. Cuadrench Moré, C-139/11, EU:C:2012:741, p. 28 och 29 med hänvisningar).

11. Passageraren har inte en automatisk rätt till ersättning enligt artikel 7. Det krävs att passageraren riktar ett krav mot lufttrafikföretaget. Däremot möjliggör den standardiserade ersättningen en omedelbar hantering, eftersom det vid ett konstaterat och ersättningsberättigande dröjsmål inte behöver göras någon som helst bedömning av den individuella situation som varje berörd passagerare befinner sig i (jfr Nelson m.fl., p. 52).

12. Lufttrafikföretaget har enligt artikel 14 vissa skyldigheter att informera passagerare om deras rättigheter enligt förordningen. Ett tydligt anslag med viss närmare föreskriven text ska finnas vid incheckningen. Lufttrafikföretaget ska vidare ge passagerare som har utsatts för en försening med minst två timmar skriftlig information om reglerna för kompensation och assistans i enlighet med förordningen. Sådan information ska alltså lämnas om flygningen kommer att försenas i förhållande till den tidtabellsenliga avgångstiden med minst två timmar (jfr artikel 6). En konsekvens av EU-domstolens avgörande i

² Konventionen den 28 maj 1999 om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter

nysnämnda Sturgeon m.fl. får anses vara att skyldigheten att informera om rätten till kompensation också gäller fall där passageraren till följd av den försenade flygningen nått sin slutliga bestämelseort tre timmar eller mer efter den ankomsttid som ursprungligen fastställts av lufttrafikföretaget.

13. Flygpassagerarförordningen innehåller inte några bestämmelser om att klagomål ska framställas inom viss tid vid inställd flygning eller vid försening av det slag som regleras i artiklarna 5 och 6. Eftersom tillämpningsområdet för rätten till ersättning enligt artikel 7 har utökats genom EU-domstolens avgörande Sturgeon m.fl. till att omfatta också dröjsmål med ankomst till den slutliga bestämelseorten, innehåller själva förordningen naturligt nog inte heller någon skyldighet att framföra klagomål inom viss tid vid sådant dröjsmål.

14. Frågan är emellertid om passageraren ändå ska anses ha en sådan skyldighet vid risk av att annars förlora rätten till ersättning. Detta avgörs i första hand av nationell rätt. För att kunna besvara den frågan måste det alltså till en början utrönas om det finns en allmän princip i svensk rätt som medför en sådan skyldighet.

Lagregler om reklamation i svensk rätt

15. För köp av varor infördes redan i 1905 års köplag en skyldighet för köparen att, när varan avlämnats för sent, meddela säljaren att köparen önskade göra gällande påföljder på grund av det fullbordade dröjsmålet (27 §). Om ett sådant meddelande inte lämnades inom viss tid förlorade köparen rätten att göra gällande påföljder med anledning av dröjsmålet. Samtidigt infördes en motsvarande bestämmelse att reklamera inom viss tid vid fel i varan för att inte gå miste om rätten att göra gällande felpåföljder (52 §). Den bestämmelsen ansågs utgöra en kodifiering av rättspraxis (se NJA II 1906 nr 1 s. 89). Det huvudsakliga skälet till regleringen avseende dröjsmål var att det inte ansågs finnas något skäl till varför en skyldighet för köparen motsvarande

den vid fel inte skulle tillämpas också efter ett konstaterat dröjsmål (se a.a. s. 55 f.).

16. En principiell motsvarighet till 27 § i 1905 års köplag finns numera i 29 § köplagen. Där anges att om varan har avlämnats för sent, får köparen inte häva köpet eller kräva skadestånd på grund av dröjsmålet, om han inte inom skälig tid efter det att han fick kännedom om avlämnandet meddelar säljaren att han häver eller vill kräva skadestånd. Om köparen häver köpet, behöver han dock inte lämna särskilt meddelande om att han vill kräva skadestånd. Regler med motsvarande innehåll finns också i 15 § konsumentköplagen (1990:932). Någon regel rörande reklamation vid dröjsmål fanns inte i 1973 års konsumentköplag (se prop. 1973:138 s. 148). I det utredningsbetänkande som låg till grund för 1990 års lag gjordes dock den bedömningen, att det i och för sig fick anses rimligt att köparen skulle ha en skyldighet att reklamera det fullbordade dröjsmålet för att kunna göra gällande påföljder på grund av detta (se SOU 1984:25 s. 144).

17. Också 26 § konsumenttjänstlagen (1985:716) innehåller en reklamationsskyldighetsregel avseende näringsidkarens dröjsmål som i princip motsvarar den vid köp. Där föreskrivs sålunda att om uppdraget har avslutats, så får konsumenten häva avtalet eller fordra skadestånd på grund av ett dröjsmål endast under förutsättning att han senast inom skälig tid efter uppdragets avslutande har underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet. Regleringen motiverades i propositionen med att när väl näringsidkaren har avslutat uppdraget, men för sent, gör sig samma synpunkter gällande som i fråga om konsumentens reklamationskyldighet vid fel hos tjänsten (se prop. 1984/85:110 s. 77).

18. Bakgrunden till regleringen var att konsumenttjänstutredningen funnit att det var svårt att närmare redogöra för vad som kunde anses vara gällande rätt på tjänsteområdet i fråga om reklamation vid dröjsmål. Utredningen uttalade dock att 26 och 27 §§ i 1905 års köplag i brist på andra hållpunkter torde tillämpas som utfyllande rätt (se SOU 1979:36 s. 326). Det ansågs ligga i båda parter intresse att ett avtalsförhållande avslutas inom rimlig tid. I det fallet att tjänsten helt eller delvis utförts ansågs näringsidkaren ha ett befogat intresse av att inom skälig tid få reda på att konsumenten vill åberopa dröjsmålet. Enligt utredningen fanns det skäl att på samma sätt som vid fel i varan kräva reklamation för att konsumenten skulle få göra gällande påföljder vid dröjsmål (se a.bet. s. 330).

19. Regler om reklamation vid fel i vara, fastighet, tjänst eller en säljande parts prestation i övrigt finns i ett stort antal lagar på kontraktsrättens område. I 32 § köplagen anges att köparen inte får åberopa att varan är felaktig om han inte lämnar säljaren meddelande om felet inom skälig tid efter det att han märkt eller borde ha märkt felet. Den regeln hade sin motsvarighet i 52 § i 1905 års köplag, som av Högsta domstolen också tillämpades vid entreprenadavtal mellan en entreprenör och en privatperson (se NJA 1943 s. 272; jfr NJA 1931 s. 208 I). Även vid köp av fast egendom gäller enligt 4 kap. 19 a § jordabalken att köparen förlorar sin rätt att göra gällande att fastigheten är felaktig om denne inte reklamerar inom skälig tid efter det att han märkt eller borde ha märkt felet. Den reklamationskyldigheten gäller såväl när köparen är en konsument som när denne är en näringsidkare. Motsvarande reglering finns i 1990 års konsumentköplag (23 §), som dock härutöver anger att ett meddelande som lämnas inom två månader efter det att köparen märkt felet alltid ska anses ha lämnats i rätt tid. Detsamma gäller vid fel i tjänst enligt 17 § konsumenttjänstlagen.

20. Det finns flera skäl som motiverar en skyldighet att reklamera vid fel i en prestation. Ett meddelande kan bl.a. ge den kontraktsbrytande parten en möjlighet att vidta skadebegränsande åtgärder eller att säkra bevisning om den uppkomna situationen. Ett sådant meddelande är förenligt också med båda parter intresse av relativt snar avveckling av avtalsförhållandet. Detta intresse är alltså vid konstaterat fel detsamma som vid konstaterat och fullbordat dröjsmål.

21. En reklamationskyldighet för att part ska ha rätt att kräva skadestånd och i vissa fall också rätt att häva eller annars säga upp avtalet finns dessutom i ett antal andra lagar på det obligationsrättsliga området, exempelvis i 34 § lagen (1991:351) om handelsagentur, 45 § kommissionslagen (2009:865) och 26 § fastighetsmäklarlagen (2011:666). Dessa bestämmelser har motiverats med bland annat att det är angeläget att frågor om skadestånd avgörs så snabbt som möjligt (se prop. 1990/91:63 s. 45), att den rätt att åberopa ett avtalsbrott som finns i obligationsrättslig lagstiftning brukar modifieras genom en reklamationskyldighet, att det är rimligt att den kontraktsbrytande parten efter en tid inte behöver räkna med ett krav samt att dennes möjlighet att ekonomiskt planera sin verksamhet påverkas så länge denne måste kalkylera med risken att motparten kräver skadestånd (se prop. 2008/09:88 s. 77 f. och prop. 2010/11:15 s. 38). En reklamationsregel finns också vid fel i tjänsten enligt 7 § lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter (jfr 5 kap. 8 § lagen, 2005:405, om försäkringsförmedling och se därom prop. 2004/05:133 s. 109, jfr även 4 kap. 17 § i förslaget till lag om försäkringsdistribution, Ds 2017:17).

22. Som framgår av nu redovisad lagstiftning krävs genomgående att den icke-kontraktsbrytande (berättigade) parten vid ett konstaterat avtalsbrott i allmänhet, och vid en för sent utförd prestation i synnerhet, meddelar motparten på ett sådant sätt att denne förstår att parten förbehåller sig rätten att göra gällande påföljder på grund av avtalsbrottet. Det följer vidare av för-

arbetsuttalanden till ett antal av de nu angivna lagarna att det vid dröjsmål särskilt är avvecklingsintresset som motiverat meddelandeskyldigheten. Ett sådant intresse gör sig typiskt sett gällande för motsvarande situationer på hela det kontraktsrättsliga området. Detta talar i sig starkt för att det normalt får anses föreligga en allmän skyldighet på detta område att inom viss tid meddela den kontraktsbrytande parten om ett krav på ersättning efter att prestationen har utförts för sent.

Svensk rättspraxis om reklamation

23. Högsta domstolen har i ett antal avgöranden och för ett antal situationer uttalat sig i frågor om en allmän skyldighet att ge motparten meddelande inom viss tid för rätten att göra gällande påföljder och, inte minst, för rätten att kräva skadestånd eller liknande ersättning. I rättsfallet NJA 2005 s. 142 anförde domstolen att det får anses vara en allmän princip inom civilrätten att en köpare eller beställare, som vill göra gällande anspråk på grund av fel eller brist, har att reklamera utan oskäligt uppehåll efter det att han märkt eller bortmärka felet eller bristen samt att en näringsidkare måste reagera snabbare än en konsument (jfr här NJA 1943 s. 272 och även NJA 1931 s. 208 I som båda rörde reklamationsskyldighet för beställaren vid entreprenad och NJA 1994 s. 532 som rörde bl.a. reklamationsskyldighet för uppdragsgivare gentemot uppdragstagare som utfört en provningstjänst).

24. Rättsfallet NJA 1992 s. 728 rörde ett leasingavtal som innehöll en bestämmelse om rätt till skadestånd för uthyraren om denne sade upp avtalet på någon av vissa angivna grunder. Frågan i målet var om, sedan leasingobjektet sålts av hyresmannen, uthyraren hade rätt till skadestånd enligt avtalet, trots att det aldrig hade sagts upp. Högsta domstolen uttalade här att det i vissa fall kan stå klart att avtalet av ena eller andra orsaken inte kommer att fullgöras. En uttrycklig hävningsförklaring kan då inte anses nödvändig. Om emellertid en part i en sådan situation inte nöjer sig med att avtalet upphör

att gälla utan vill begära skadestånd med anledning av att ett hävningsgrundande kontraktsbrott föreligger, får han anses skyldig att ge detta till känna för motparten. Även i rättsfallet NJA 2007 s. 909, som rörde ett ensamåterförsäljaravtal som felaktigt sagts upp i förtid, ansågs den skadelidande vara bevarad vid sin rätt till skadestånd redan genom att inom skälig tid från mottagandet av uppsägningen ha tillställt den kontraktsbrytande parten en neutral reklamation. Högsta domstolen uttalade här att det av allmänna kontraktsrättsliga principer i kommersiella förhållanden får anses följa att en avtalspart som vill göra gällande påföljder på grund av avtalsbrott inte kan förhålla sig passiv. Enligt domstolen kan de lagfästa regler om reklamation som finns för olika avtalsförhållanden ses som ett uttryck för en sådan princip (jfr NJA 2008 s. 243, NJA 2017 s. 203 och Högsta domstolens dom den 29 december 2017 i mål T 1451-17).

25. Också rättspraxis avseende skilda delar av det obligationsrättsliga området talar alltså för en reklamationsskyldighet vid dröjsmål vid risk av förlust av rätten att kräva bl.a. skadestånd (preklusion). Frågan är emellertid om lagstiftningen på det transporträttsliga området är sådan att en reklamationsskyldighet vid tillämpning av flygpassagerarförordningen inte ska gälla vid konstaterat dröjsmål.

Regler om reklamation på det transporträttsliga området

26. För resor i kollektivtrafik med tåg, spårvagn, tunnelbanetåg, buss och personbil gäller sedan den 1 april 2016 lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter (se 1 §). Enligt den lagen kan resenären begära ersättning för annan transport vid befarad försening och prisavdrag vid försening (se 14 och 15 §§). Ett villkor för rätten till ersättning är emellertid att resenären inom skälig tid efter det att resan avslutades eller, om transporten inte genomförs, skulle ha avslutats lämnat transportören ett meddelande om att han eller hon vill åberopa förseningen. Ett meddelande som lämnas inom två månader efter

det att resan avslutades eller skulle ha avslutats ska dock alltid anses ha lämnats i rätt tid (se 17 §). I förarbetena anförs att krav på reklamation grundar sig bl.a. på tanken att det är rimligt att den som har presterat en vara eller tjänst efter en tid inte ska behöva räkna med krav från den andra avtalsparten. För kollektivtrafikområdet ansågs det rimligt att en transportör en tid efter det att en försening har inträffat inte längre behöver räkna med att resenärer som har drabbats av förseningen kommer att begära ersättning. (Se prop. 2015/16:13 s. 50 f.)

27. För passagerartrafik med buss, fartyg och tåg finns det också unionsrättsliga bestämmelser om passagerarnas rättigheter. I busspassagerarförordningen³ anges att en passagerare som vill lämna in ett klagomål till transportören ska göra detta inom tre månader från den dag då linjetrafiktjänsten utfördes eller när den borde ha utförts (artikel 27). En motsvarande reglering har föreslagits av kommissionen beträffande en ändrad flygpassagerarförordning.⁴ I fartygspassagerarförordningen⁵ (artikel 24.2) anges att klagomål ska lämnas in inom två månader. Tågpassagerarförordningen⁶ innehåller regler om passagerarens rätt till ersättning vid försening (artikel 17) men saknar en reglering av inom vilken tid klagomål ska framföras. Det kan i sammanhanget nämnas att det i en promemoria som upprättats inom Regeringskansliet ansågs att bestämmelserna vid buss- och fartygstrafik innebär att klagomål måste föras fram inom viss tid och att passagerarens anspråk annars prekluderas. Unionsrätten ansågs också öppna för att medlemsländerna kan reglera frågan om reklamation beträffande tågpassagerarförordningen (Ds 2013:44 s. 87 ff.).

³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

⁴ Se förslaget till artikel 16a i COM(2013) 130 final av den 13 mars 2013.

⁵ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

28. I järnvägstrafiklagen (1985:192) saknas regler om verkan av dröjsmål beträffande befordran av resande. Där finns dock en rätt till ersättning för skada i anledning av dröjsmål med att lämna ut godset (3 kap. 30 § och 4 kap. 11 §). Den som vill begära ersättning för sådant dröjsmål ska utan oskäligt uppehåll göra anmärkning till järnvägen om dröjsmålet (3 kap. 31 § och 4 kap. 13 §). Regeln i 3 kap. 31 § är utformad efter 40 § lagen (1974:610) om inrikes vägtransport, som avviker från motsvarande bestämmelse i artikel 30 CMR⁷ men som med hänvisning bl.a. till reglerna om reklamation i 1905 års köplag bedömdes vara väl avvägd (se prop. 1974:33 s. 53 ff.).⁸

29. Av betydelse är också regleringen i lagen (1992:1672) om paketresor. Lagen saknar en uttrycklig reglering av arrangörens ansvar för dröjsmål med utförandet av prestationen. Vid vissa fel i de avtalade tjänsterna har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd under närmare angivna förutsättningar (se 16 §). För rätten att åberopa ett sådant fel krävs att resenären inom skälig tid efter det att han märkt felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet (se 19 §). En regel om reklamationskyldighet finns i paketresedirektivet⁹, artikel 5.4. I direktivet anges inte någon påföljd av att reklamation inte sker. I förarbetena till paketreselagen gjordes emellertid bedömningen att det är uppenbart att en reklamationsregel utan påföljd är verkningslös. Det borde därför tas in en regel av innebörd att resenären inte får åberopa fel i vad han har att fordra enligt avtalet, om han inte inom skälig tid reklamerar på föreskrivet sätt. Det ansågs troligt att det med direktivet avsetts att en utebliven reklamation skulle medföra att resenären förlorade sin rätt. (Se prop. 1992/93:95 s. 51 f.) Också 2015 års paketresedirektiv¹⁰ innehåller en reklamationsregel men saknar en reglering av följderna av en utebliven reklamation.

⁷ Konventionen den 19 maj 1956 om frakttavtal vid internationell godsbefordran på väg

⁸ 1985 års järnvägstrafiklag håller på att ersättas av en ny lag, se prop. 2017/18:62.

⁹ Rådets direktiv av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (90/314/EEG)

¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG

Direktivet har ännu inte genomförts i svensk rätt. Paketreseutredningen föreslår dock att det vid direktivets genomförande ska införas en reglering motsvarande 19 § i nuvarande lag (se SOU 2016:56 s. 181 ff.).

30. Av lagstiftningen på det transporträttsliga området framgår således att lagstiftaren typiskt sett har valt att föreskriva en reklamationsplikt med preklusionsverkan för de fall där frågan om transportörens dröjsmål med befordran regleras. Lagstiftningen vilar alltså på bedömningen att den unionsrättsliga regleringen där bestämmelser om klagomål eller dess följder saknas får uppfattas så, att regleringen kan fyllas ut på nationellt plan med en reklamationsplikt med preklusionsverkan. Lagstiftaren har också gjort en motsvarande bedömning beträffande reklamationsplikt vid fel i prestationen. Den transporträttsliga lagstiftningen får därför också den anses tala för tillämpningen av en allmän princip om reklamation efter fullbordat dröjsmål.

Reklamationsplikt vid tillämpning av flygpassagerarförordningen

31. Sammantaget får det som huvudregel i svensk rätt anses föreligga en allmän princip på det kontraktsrättsliga området om reklamationsplikt för den som vill göra gällande krav på ersättning till följd av att prestationen har utförts för sent. En konsekvens av en utebliven reklamation är i sådana fall att den berättigade parten förlorar rätten att bl.a. kräva skadestånd eller liknande ersättning. Motsvarande huvudregel bör gälla på det transporträttsliga området och då även för flygpassagerartransporter.

32. Parternas behov av beviskrav talar starkt för tillämpningen av en reklamationsregel för rätt till ersättning. Det finns alltså ett behov av att parterna så snart som möjligt efter en inträffad försening säkrar relevanta uppgifter. Det handlar då om vilka som varit incheckade och också transporterats till den slutliga bestämmelseorten, om förseningen överstigit tre timmar samt

om det förelegat extraordinära omständigheter och om dessa i så fall kunde ha undvikits. Numera kan passageraren av många lufttrafikföretag få ett s.k. förseningsintyg som visar att flyget kommit till bestämmelseorten en viss tid (se Anders Eriksson, Flygpassagerares rättigheter, 2014, s. 46).

33. Parterna kan allmänt sett ha ett gemensamt intresse av att deras avtalsförhållande avvecklas inom rimlig tid. Lufttrafikföretaget har ett befogat intresse av att inom viss tid få reda på om passageraren gör anspråk på ersättning. Det är alltså rimligt att lufttrafikföretaget en tid efter det att en försening har inträffat inte längre behöver räkna med att passagerare som har drabbats av förseningen kommer att begära ersättning. Härigenom undviks de problem som annars kan uppkomma med att lagra information – om inträffade förseningar, orsaken till dessa och vilka passagerare som varit med på vilka flyg som drabbats av sådana förseningar – under hela den preskriptionsfrist som passageraren annars skulle kunna vänta med att framställa ett krav.

Unionsrätten hindrar inte en reklamationsregel

34. EU-domstolen har, i ett mål som rörde preskription av anspråk enligt flygpassagerarförordningen, anfört att det framgår av fast rättspraxis att det i avsaknad av unionsbestämmelser på området ankommer på varje medlemsstat att i sin rättsordning fastställa de processuella regler som gäller för talan som syftar till att säkerställa skyddet av de rättigheter för enskilda som följer av unionsrätten, förutsatt att dessa regler följer principerna om likvärdighet och effektivitet (se Cuadrench Moré, p. 25, 26 och 33). Den processuella autonomi får i linje härmed anses omfatta även sådana regler om reklamation och dess rättsverkningar som aktualiseras vid en tillämpning av flygpassagerarförordningen. Den svenska anpassningen till flera unionsrättsliga rättsakter på transporträttens område har, som nämnts (p. 30), vilat på bedömningen att regleringen kan fyllas ut på ett nationellt plan med reklamationsbestämmelser.

35. Unionsrätten hindrar därmed inte en reklamationsplikt i de nu aktuella fallen av flygförsening. Det är fråga om att hämta ledning i allmänna principer som tillämpas för likvärdiga rättigheter enligt svensk rätt och som inte innebär så korta frister att det blir praktiskt taget omöjligt eller orimligt svårt att utöva rättigheterna. De unionsrättsliga kraven på likvärdighet och effektivitet är alltså uppfyllda.

36. Passageraren får därför anses ha en reklamationskyldighet vid en försenad flygning och riskerar annars att förlora sin rätt att kräva ersättning enligt artikel 7. Den bedömningen påverkas inte av att det är fråga om en normerad ersättning och inte ett skadestånd som syftar till att ersätta passagerarens individuella förlust. De kvarvarande frågorna är därför – med hänsyn tagen också till kraven på likvärdighet och effektivt genomslag av unionsrätten – inom vilken tid passageraren enligt huvudregeln bör reklamera för att inte förlora rätten att kräva sådan ersättning och vilka krav som bör ställas på innehållet i reklamationen.

Reklamationsfristens längd och reklamationens innehåll

37. Med något undantag föreskriver alla de lagar som reglerar frågan om parts reklamationskyldighet att meddelandet ska lämnas inom skälig tid. Vad som utgör skälig tid får bedömas utifrån omständigheterna i det enskilda fallet. Generellt får tiden anses vara längre i konsumentförhållanden än i avtal mellan två näringsidkare. Tiden kan också bero på sådana subjektiva förhållanden som om konsumenten har en giltig ursäkt för att inte ha lämnat meddelandet tidigare, t.ex. sjukdom, eller generellt på de praktiska möjligheter konsumenten har att framföra meddelandet. Det saknas skäl att avvika från dessa utgångspunkter vid krav på ersättning enligt artikel 7 i flygpassagerarförordningen. Vid dröjsmål med ankomsten till bestämmelseorten har dock passageraren omedelbart kunskap om avtalsbrottet. Några sakliga skäl för passageraren att dröja med meddelandet föreligger därför typiskt sett inte. Detta

skiljer sig markant från de omständigheter som kan råda vid eventuellt fel i prestationen (jfr t.ex. NJA 2008 s. 1158) eller när det är komplicerat att utröna i vad mån skada uppkommit och i så fall hur denna är beskaffad (jfr t.ex. NJA 1992 s. 728).

38. Starttidpunkten för den skäliga tiden varierar något mellan olika lagar och förhållanden. Vid fall där prestationen har utförts för sent inleds emellertid fristen generellt när varan har avlämnats eller tjänsten har avslutats och inte när den drabbade parten märkt eller bort märka att prestationen har utförts för sent. Vid transporter reglerade av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter inleds den skäliga fristen på motsvarande sätt när resan har avslutats. Det saknas också i detta hänseende anledning att avvika från de utgångspunkter som anges i t.ex. den sistnämnda lagen, köplagen, konsumentköplagen samt konsumenttjänstlagen. Vid en tillämpning av flygpassagerarförordningen inleds alltså beräkningen av reklamationsfristen när passageraren nått sin slutliga bestämmelseort.

39. Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter innehåller också en regel om att ett meddelande som lämnas inom två månader efter det att resan avslutades alltid ska anses ha lämnats i rätt tid (se 17 § sista meningen). Den regeln har inte någon motsvarighet i köplagen (29 §), konsumentköplagen (15 §) eller konsumenttjänstlagen (26 §) med avseende på dröjsmålsituationen. Däremot finns en motsvarande tvåmånadersfrist för konsumentförhållanden vid fel i varan eller fel i tjänsten (se 23 § konsumentköplagen och 17 § konsumenttjänstlagen) och räknas då från den tidpunkt vid vilken konsumenten märkt felet.

40. Tvåmånadersregeln i konsumentköplagen föranleddes av artikel 5.2 i konsumentköpdirektivet¹¹, som anger att medlemsstaterna får föreskriva att

¹¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG av den 25 maj 1999 om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier

konsumenten, för att kunna utnyttja sina rättigheter, måste upplysa säljaren om den bristande avtalsenligheten inom två månader från den dag då han upptäckte den (se prop. 2001/02:134 s. 56 f.). Några regler om verkan av näringsidkarens dröjsmål ges inte i direktivet. Direktivet gäller inte heller för konsumenttjänsternas del. Tvåmånadersregeln infördes emellertid även i 17 § konsumenttjänstlagen i samband med genomförandet av konsumentköpdirektivet, så att bestämmelserna för köp av varor och tjänster skulle ha motsvarande innehåll i detta hänseende. Att dessa båda lagar saknar en tvåmånadersregel för dröjsmål kan i någon mån förklaras av att den uttalade ambitionen vid genomförandet av konsumentköpdirektivet var att hålla fast vid lagens rådande balans och att inte annat än i absoluta undantagsfall göra mer omfattande lagändringar än vad direktivet krävde.

41. Mot den bakgrunden kan vad som utgör skälig tid för reklamation vid försenad flygning i vart fall inte understiga två månader. En reklamation inom två månader efter resans avslutande måste därför alltid anses ha lämnats i rätt tid. Det utesluter inte att skälig tid för reklamation i något fall kan överstiga två månader.

42. Reglerna i köplagen och konsumentköplagen kräver att köparen meddelar säljaren att han häver eller vill kräva skadestånd (29 § respektive 15 §). Meddelandet ska alltså specificera vilken påföljd som krävs. Detta innebär en förändring i jämförelse med regleringen i 1905 års köplag, som bara krävde en neutral reklamation, dvs. ett meddelande om att köparen önskade ”å dröjsmålet tala”. Konsumenttjänstlagen, som byggde på 1905 års köplag, kräver bara en neutral reklamation (”att han vill åberopa dröjsmålet”). Regleringen i 17 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter föreskriver på motsvarande sätt att transportören ska meddelas om att resenären ”vill åberopa förseningen”. Regleringen i flygpassagerarförordningen i kombination med vad EU-domstolen har kommit fram till i *Sturgeon* m.fl. är sådan att redan information om att passageraren har varit med på ett visst flyg och ett påstående om att

detta var försenat med mer än tre timmar ger ett tillräckligt underlag för lufttrafikföretaget att konkludera att passageraren gör anspråk på den normalerade ersättningen. Det bör därför, på samma sätt som enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, räcka med en neutral reklamation. Några särskilda krav på reklamationens form i övrigt får inte ställas upp.

Bedömningen i detta fall

43. Passagerarna har som utgångspunkt varit skyldiga att inom skälig tid från den tidpunkt vid vilken de nått sin slutliga bestämmelseort, lämna Turkish Airlines ett meddelande om att de önskade åberopa förseningen för sitt anspråk på ersättning. Eftersom passagerarna meddelade flygbolaget först drygt två år och tre månader efter denna tidpunkt, har rätten till ersättning fallit bort.

44. Turkish Airlines ska med denna utgång tillerkännas ersättning för rättegångskostnader i alla instanser med yrkade belopp.

I avgörandet har deltagit: justitieråden Gudmund Toijer, Johnny Herre (referent), Svante O. Johansson, Lars Edlund och Stefan Johansson
Föredragande justitiesekreterare: Karin Annikas Persson