



SVEA HOVRÄTT
Avdelning 05
Rotel 0508

DOM
2022-07-29
Stockholm

Mål nr
FT 13890-21

Sid 1 (8)

ÖVERKLAGAT AVGÖRANDE

Attunda tingsrätts dom 2021-10-25 i mål FT 6044-19, se bilaga A

PARTER

Klagande

Thai Airways International Public Company Limited, 502038-5943
Box 1118
111 81 Stockholm

Ombud: Advokat Christofer Isaksson
Baker & McKenzie Advokatbyrå KB
Box 180
101 23 Stockholm

Motpart

Katarzyna Nowak, 19850213-1322
Flygkårsvägen 15 Lgh 1103
183 62 Täby

Ombud: Jur.kand. Marie Bexelius
Airhelp Limited
Epicenter Stockholm
Mäster Samuelsgatan 36
111 57 Stockholm

SAKEN

Fordran enligt Förordningen (EG) nr 261/2004

HOVRÄTTENS DOMSLUT

1. Hovrätten fastställer tingsrättens dom.
2. Hovrätten avslår Katarzyna Nowaks yrkande om ersättning för rättegångskostnader i hovrätten.

Dok.Id 1831395

Postadress	Besöksadress	Telefon	Telefax	Expeditionstid
Box 2290	Birger Jarls Torg 10	08-561 670 00		måndag – fredag
103 17 Stockholm		08-561 672 90		09:00–16:30
		E-post: svea.hovratt@dom.se		
		www.svea.se		

YRKANDEN I HOVRÄTTEN

Thai Airways International Public Company Limited (Thai Airways) har begärt att hovrätten ska ogilla Katarzyna Nowaks talan samt avslå hennes yrkande om ersättning för rättegångskostnader i tingsrätten och i stället förplikta henne att ersätta Thai Airways för rättegångskostnader i tingsrätten.

Katarzyna Nowak har motsatt sig Thai Airways ändringsyrkanden.

Parterna har yrkat ersättning för rättegångskostnader i hovrätten.

Hovrätten har avgjort målet utan huvudförhandling.

HOVRÄTTENS DOMSKÄL

Utgångspunkter för hovrättens prövning

Parterna har i allt väsentligt åberopat samma omständigheter och bevisning som i tingsrätten.

Som tingsrätten konstaterat är utgångspunkten att Katarzyna Nowak enligt artikel 7 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 (den s.k. flygpassagerarförordningen¹) i och för sig har rätt till kompensation med yrkat belopp. Thai Airways har emellertid motsatt sig Katarzyna Nowaks krav på den grunden att hon har försuttit sin rätt till kompensation genom att till bolaget framställa reklamation för sent, dvs. först när ansökan om stämning delgavs bolaget den 11 juli 2019. Detta var ca sex och en halv månad efter att Katarzyna Nowak hade nått sin slutliga bestämmelseort den 23 december 2018.

¹ Europaparlamentet 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

Katarzyna Nowak har gjort gällande att reklamation angående förseningen framställdes till bolaget per e-post redan den 13 februari 2019. Thai Airways har invänt att bolaget inte har mottagit det aktuella e-postmeddelandet och att det heller inte är visat att det har skickats i väg.

Reklamerade Katarzyna Nowak förseningen den 13 februari 2019?

Huvudregeln i svensk avtalsrätt är att meddelanden sänds på avsändarens risk. Avsändaren står risken för att ett meddelande inte kommer fram i rätt tid eller på rätt sätt. För reklamationsmeddelanden och andra meddelanden om påföljder vid avtalsbrott är det i stället mottagaren som står den risken. Undantaget har motiverats med att sådana meddelanden skickas i mottagarens intresse (se t.ex. Jan Ramberg m.fl., Allmän avtalsrätt, 11 uppl. 2019, s. 135).

Flygpassagerarförordningen saknar bestämmelser om reklamation och följaktligen också om vem – avsändaren eller mottagaren – som står den s.k. meddelanderisken. Högsta domstolen har dock slagit fast att en flygpassagerare som vill framställa krav på kompensation enligt förordningen måste meddela lufttrafikföretaget detta för att inte förlora sin rätt till ersättning (se rättsfallet NJA 2018 s. 127, se vidare nedan). När Högsta domstolen lagt fast denna reklamationsplikt har den sökt ledning i vad som gäller enligt bl.a. köprättslig-, konsumenträttslig- och transporträttslig lagstiftning och rättspraxis. Det är naturligt att också söka ledning i sådan lagstiftning när det gäller att avgöra vem som ska stå meddelanderisken vid reklamation av utebliven eller försenad prestation enligt flygpassagerarförordningen.

Enligt köplagen, konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen är det mottagaren av reklamationen som står meddelanderisken (se bl.a. 82 § köplagen och 47 § konsumentköplagen). Det finns inte anledning att placera risken på något annat sätt när det gäller en passagerares meddelande om att han eller hon vill åberopa en viss försenad eller inställd flygning som grund för sitt anspråk, dvs. på mottagaren (i regel det lufttrafikföretag som utfört eller skulle utföra den aktuella flygningen). En sådan placering av meddelanderisken är dessutom, när det är frågan om en passagerare som är konsument, väl förenlig med flygpassagerarförordningens ändamål att tillhandahålla ett högt

konsumentskydd. Ett meddelande om reklamation av en inställd eller försenad flygning får alltså åberopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Fördelningen av meddelanderisken mellan avsändare och mottagare har betydelse för placeringen av bevisbördan. I fall som ska bedömas enligt huvudregeln är det avsändaren som ska visa att ett meddelande har kommit fram. I fall som det aktuella som ska bedömas enligt undantagsregeln, är det i stället mottagaren som har att visa att meddelandet inte har kommit fram. Utgångspunkten i detta fall är således att Thai Airways bär den s.k. meddelanderisken.

Det kan emellertid inte vara tillräckligt med ett påstående om att ett meddelande har skickats för att den rättsföljd som är knuten till meddelanderisken ska inträda. I flera fall där mottagarens meddelanderisk lagreglerats uppställs ett krav på att meddelandet ska ha avsänts på ett ändamålsenligt sätt (se t.ex. 40 § avtalslagen, 82 § köplagen, 47 § konsumentköplagen samt 17 och 26 §§ konsumenttjänstlagen). Även i oreglerade fall måste en liknande princip gälla; först om avsändaren kan visa att meddelandet har avsänts på ett ändamålsenligt sätt blir regeln om mottagarens meddelanderisk tillämplig.

Thai Airways har invänt att den dokumentation som Katarzyna Nowak har åberopat till stöd för att ett e-postmeddelande har skickats till bolaget den 13 februari 2019 ser "egendomlig" ut. Det är enligt bolaget möjligen frågan om en skärmbild från något ärendehanteringssystem eller liknande program som bl.a. visar en större ruta, vilken täcker rubriker och som varken anger avsändare, mottagare eller datum. Vidare har Thai Airways fört fram att någon utredning om hur detta system eller program fungerar inte har presenterats av Katarzyna Nowak. Inte heller visar skärmbilden enligt bolaget vilken data som lagras däri eller att de åtgärder som har registrerats faktiskt har vidtagits. Skärmbilden kan enligt bolaget inte räcka för att visa att ett e-postmeddelande om reklamation har skickats till Thai Airways.

Katarzyna Nowak har fört fram att det är frågan om en skärmbild från Googles e-posttjänst "gmail" och således inte ett internt ärendehanteringssystem hos hennes ombud Airhelp. Rutan med detaljerad adressinformation är en funktion av ett klick på en pil, efter förkortningen "Customer", för att visa fullständig information om till vem

meddelandet har skickats. Av bevisningen framgår därmed såväl mottagare som avsändare samt datum och innehåll (dvs. kravet på reklamation). Det är vidare, enligt Katarzyna Nowak, uppenbart att det rör sig om uppgifter från ett e-postprogram.

Av den åberopade handlingen – som enligt Katarzyna Nowak ska visa att reklamation har skett – står det klart för hovrätten att följande uppgifter finns med i rutan:

- Från ("from"): "Claim Airhelp" och därefter en e-postadress som tillhör Airhelp
- Till ("to"): "Customer Relations" och därefter en e-postadress som tillhör Thai Airways
- Datum ("date"): Feb 13, 2019, 1:55 PM
- Saken/ärende ("subject"): Katarzyna Nowak och ett visst ärendenummer
- Skickat av ("mailed by"): airhelp.eu

I texten bredvid och nedanför rutan framgår det att Airhelp inleder sitt meddelande till Thai Airways nämnda datum med orden "Dear Thai..." och därefter redogör Airhelp utförligt för vad saken gäller, dvs. att det är frågan om en reklamation till följd av den aktuella förseningen och att Katarzyna Nowak ska kompenseras med 600 euro inom ett visst antal dagar.

Det anförda innebär att hovrätten inte ifrågasätter äktheten av meddelandet i sig eller dess innehåll, med angivandet av avsändare, mottagare och datum. Det är alltså frågan om ett tillförlitligt meddelande som har skrivits av Airhelp till Thai Airways som ska förmedlas genom ett ändamålsenligt kommunikationsprogram, nämligen ett sedvanligt e-postsystem. Det som återstår för hovrätten att ta ställning till är om Airhelp faktiskt har skickat i väg e-postmeddelandet till Thai Airways eller om det finns anledning att betvivla att så har skett. Redan uppgifterna om "mailed by" och därefter "airhelp.eu" indikerar att e-postmeddelandet har sänts i väg, men följande bör föras fram i detta sammanhang.

Thai Airways har inte påstått att den aktuella e-postadressen som Katarzyna Nowak uppgett att hon, genom Airhelp, har sänt reklamationen till inte nyttjades av Thai Airways vid den aktuella tidpunkten. Thai Airways har endast invänt att bolaget inte

har fått e-postmeddelandet och att det därmed inte kan ha skickats. Någon bevisning för detta påstående har bolaget emellertid inte åberopat. Bevisning om att ett e-postmeddelande har avsänts, såväl som mottagits, borde ofta kunna finnas tillgängligt genom antingen muntliga uppgifter från den person som påstås ha skickat i väg meddelandet, och den som ska ta emot det, eller skriftlig bevisning från aktuella e-postprogram, såsom t.ex. avsändande- eller mottagandelistor för aktuell tidsperiod hos respektive part. Ett annat sätt att försöka visa att en handling har skickats i väg är att göra en anteckning om åtgärden på t.ex. ett ärendeblad eller i ett elektroniskt ärendehanteringssystem, om sådant används, och signera åtgärden. Enligt hovrättens mening skulle dessutom ett lufttrafikföretag (i detta fall Thai Airways), även om det är passageraren som har bevisbördan för att en reklamation har skett på ett korrekt sätt, generellt kunna ta fram ett enkelt och lättillgängligt elektroniskt kommunikationssystem för bl.a. reklamationer som flygpassagerare kan använda sig av vid försenade eller inställda flygningar och på så sätt underlätta hanteringen av reklamationer för båda parter. Till detta kommer att det oftast är frågan om – som i detta fall – ersättningsärenden av tämligen enkel beskaffenhet, där lufttrafikföretaget har all relevant information om passageraren och flygningen som behövs för att kunna ta ställning till reklamationen. Ett sådant system skulle också föra med sig att det höga konsumentskydd som flygpassagerarförordningen vilar på, skulle iakttas från lufttrafikföretagets sida, i detta fall Thai Airways.

Det är alltså Thai Airways som enligt den ovan nämnda undantagsregeln bär meddelanderisken. Även med beaktande av vad som sagts ovan om bevisbördans placering hade Thai Airways enligt hovrättens mening i detta fall tämligen lätt kunnat belysa sin invändning om att reklamationen inte kan ha skickats i väg. Thai Airways hade kunnat visa att bolaget inte har mottagit något e-postmeddelande från Katarzyna Nowak vid aktuell tidpunkt, t.ex. genom ett utdrag ur sitt e-postprograms inkorg eller uppvisande av någon annan förteckning över mottagna e-postmeddelanden.

Mot bakgrund av det anförda har Katarzyna Nowak lagt fram tillräcklig utredning för att det ska vara bevisat att hon, genom Airhelp, har skickat i väg e-postmeddelandet den 13 februari 2019 till bolaget och att hon därigenom har reklamerat förseningen.

Är Katarzyna Nowaks krav prekluderat?

Högsta domstolen har i ovan nämnda rättsfall NJA 2018 s. 127 slagit fast att en passagerare vid krav på ersättning enligt artikel 7 i flygpassagerarförordningen har en skyldighet att reklamera och att rätten till ersättning faller bort vid utebliven eller försenad reklamation. Enligt Högsta domstolen måste en reklamation inom två månader efter resans avslutande alltid anses ha lämnats i rätt tid. Det utesluter inte att skälig tid för reklamation i något fall kan överstiga två månader.

Katarzyna Nowaks reklamation framställdes knappt en och en halv månad efter att hon anlände till slutdestinationen för resan. Hon har därmed reklamerat i rätt tid och hennes krav är därför inte prekluderat.

Hovrättens ställningstaganden i de ovan angivna rubrikfrågorna innebär att tingsrättens dom i huvudsaken ska stå fast.

Rättegångskostnader

Hovrätten gör ingen annan bedömning än den tingsrätten har gjort när det gäller Thai Airways skyldighet att betala Katarzyna Nowaks rättegångskostnader i tingsrätten.

Thai Airways har förlorat målet även i hovrätten. Bolaget är därmed som huvudregel skyldigt att ersätta Katarzyna Nowaks rättegångskostnad i hovrätten (se 18 kap. 15 § första stycket rättegångsbalken). Hon har yrkat ersättning för en timmes rättslig rådgivning. Bolaget har invänt att ersättningsanspråket inte motsvarar en verklig kostnad för henne med hänsyn till hur Airhelps villkor är formulerade.

Katarzyna Nowak har inte åberopat någon utredning som visar att hon har fått rättslig rådgivning även i hovrätten. Hennes yrkande om ersättning för rättegångskostnader här ska därför avslås.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga B

Överklagande senast 2022-08-26

Th Kaevergaard

Monica Björnfot Spaak

Carina Sjögren

I avgörandet har deltagit hovrättsråden Thomas Kaevergaard, Monica Björnfot Spaak och Carina Sjögren, referent.



ATTUNDA TINGSRÄTT

DOM
2021-10-25
Meddelad i
SollentunaMål nr
FT 6044-19**PARTER****Kärande**

Katarzyna Nowak, 19850213-1322
Flygkårsvägen 15 Lgh 1103
183 62 Täby

Ombud: Jur.kand. Marie Bexelius
Airhelp Limited
Epicenter Stockholm
Mäster Samuelsgatan 36
111 57 Stockholm

Svarande

Thai Airways International Public Company Limited, FC008418
Adress hos ombudet

Ombud: Advokat Christofer Isaksson
Baker & McKenzie Advokatbyrå KB
Box 180
101 23 Stockholm

DOMSLUT

1. Svaranden ska till käranden betala 600 euro jämte ränta enligt 6 § räntelagen från den 11 juli 2019 till dess betalning sker.
 2. Svaranden ska ersätta kärandens rättegångskostnad med 150 euro.
-

Dok.Id 1091605

Postadress
Box 940
191 29 Sollentuna

Besöksadress
Tingsvägen 11

Telefon
08-561 695 00
E-post: flygmal.attunda.tingsratt@dom.se
www.attundatingsratt.domstol.se

Telefax

Expeditionstid
måndag – fredag
08:00–16:30

YRKANDEN, GRUNDER M.M.

Käranden har begärt att svaranden till henne ska betala 600 euro jämte ränta enligt 4 och 6 §§ räntelagen från den 15 mars 2019 till dess betalning sker. Ersättning begärs enligt 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 (förordningen).

Svaranden har motsatt sig kärandens krav. Svaranden har vitsordat yrkat kapitalbelopp som skäligt i och för sig. Grunden för bestridandet är att käranden har reklamerat för sent och att hon därför inte har rätt till kompensation.

Parterna har begärt ersättning för rättegångskostnad.

DOMSKÄL*Kompensation*

I målet är ostridigt att kärandens flyg den 23 december 2018 mellan Arlanda och Koh Samui, med mellanlandning i Bangkok, anlände så pass försenat till Koh Samui att käranden som utgångspunkt enligt artikel 5 och 7 i förordningen har rätt till kompensation med 600 euro. Tvisten gäller om käranden har reklamerat i tid. Om käranden kan visa att det var så har käranden rätt till ersättning enligt vad som föreskrivs i artikel 5.3 i förordningen.

Enligt Högsta domstolen ska en reklamation som lämnas inom två månader efter det att resan avslutades alltid anses gjord i rätt tid (NJA 2018 s. 127). Käranden har till stöd för sitt påstående att hon har reklamerat i tid åberopat ett e-postmeddelande med krav på kompensation som käranden har skickat till svaranden den 13 februari 2019, vilket är mindre än två månader efter det att den aktuella flygningen avslutades. Käranden har härigenom visat att hon har reklamerat i tid och att hon har gjort det på

ett ändamålsenligt sätt (se t.ex. 17 § konsumenttjänstlagen). Svaranden ska därför förpliktas att betala 600 euro till kändanden.

Ränta

Kändanden har åberopat ett kravbrev till stöd för sitt yrkande om ränta. I kravbrevet anges emellertid inte att underlåtenhet att betala medför skyldighet att utge ränta. Ränta ska därför utgå från dag för delgivning av stämningsansökan, dvs. den 11 juli 2019 (jfr 4 § första och fjärde stycket räntelagen).

Rättegångskostnad

Vid denna utgång ska som utgångspunkt svaranden ersätta kändandens rättegångskostnad. Kändanden har yrkat ersättning för rättegångskostnad med 2 625 kr, varav 1 725 kr avser en timmes rättslig rådgivning och 900 kr avser ansökningsavgift.

Vid bestämmande av ersättning för rättegångskostnad gäller 18 kap. 8 a § rättegångsbalken. Utgångspunkten är härvid att det är den verkliga kostnaden som ska ersättas (jfr NJA 2009 s. 441, RH 2018:2 och RH 2006:22). För det fall motparten, såsom i förevarande fall, motsätter sig att utge ersättning ankommer det således på den som begär ersättning att visa att det faktiskt har förekommit en kostnad. Av åberopat avtal jämte prislista framgår att kändanden kommer att behöva betala 150 euro till Airhelp för rättsliga åtgärder. Denna kostnad får anses innefatta del av kostnaden för rättslig rådgivning och ansökningsavgift, vilket utgör ersättningsgilla kostnader enligt 18 kap. 8 a § rättegångsbalken. Kändanden har inte visat att hon därutöver har någon verklig kostnad. Svaranden ska därför förpliktas att till kändanden betala ersättning för rättegångskostnad med 150 euro.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga 1 (TR-02)

Ett överklagande ställs till Svea hovrätt och ska ha inkommit till tingsrätten senast den 15 november 2021. Prövningstillstånd krävs.

Hanna Oljelund



Hur man överklagar

Dom i tvistemål, tingsrätt

TR-02

Vill du att domen ska ändras i någon del kan du överklaga. Här får du veta hur det går till.

Överklaga skriftligt inom 3 veckor

Ditt överklagande ska ha kommit in till domstolen inom 3 veckor från domens datum. Sista datum för överklagande finns på sista sidan i domen.

Överklaga efter att motparten överklagat

Om ena parten har överklagat i rätt tid, har den andra parten också rätt att överklaga även om tiden har gått ut. Det kallas att anslutningsöverklaga.

En part kan anslutningsöverklaga inom en extra vecka från det att överklagandetiden har gått ut. Ett anslutningsöverklagande måste alltså komma in inom 4 veckor från domens datum.

Ett anslutningsöverklagande upphör att gälla om det första överklagandet dras tillbaka eller av något annat skäl inte går vidare.

Så här gör du

1. Skriv tingsrättens namn och målnummer.
2. Förklara varför du tycker att domen ska ändras. Tala om vilken ändring du vill ha och varför du tycker att hovrätten ska ta upp ditt överklagande (läs mer om prövningstillstånd längre ner).
3. Tala om vilka bevis du vill hänvisa till. Förklara vad du vill visa med varje bevis. Skicka med skriftliga bevis som inte redan finns i målet.

Det är inte säkert att du kan lägga fram nya bevis. Vill du göra det ska du förklara varför du inte lagt fram bevisen tidigare.

Vill du ha nya förhör med någon som redan förhörts eller en ny syn (till exempel besök på en plats), ska du berätta det och förklara varför.

Tala också om ifall du vill att motparten ska komma personligen vid en huvudförhandling.

4. Lämna namn och personnummer eller organisationsnummer.
Lämna aktuella och fullständiga uppgifter om var domstolen kan nå dig: postadresser, e-postadresser och telefonnummer.
Om du har ett ombud, lämna också ombudets kontaktuppgifter.
5. Skriv under överklagandet själv eller låt ditt ombud göra det.
6. Skicka eller lämna in överklagandet till tingsrätten. Du hittar adressen i domen.

Vad händer sedan?

Tingsrätten kontrollerar att överklagandet kommit in i rätt tid. Har det kommit in för sent avvisar domstolen överklagandet. Det innebär att domen gäller.

Om överklagandet kommit in i tid, skickar tingsrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till hovrätten.

Har du tidigare fått brev genom förenklad delgivning, kan även hovrätten skicka brev på detta sätt.

Prövningstillstånd i hovrätten

När överklagandet kommer in till hovrätten tar domstolen först ställning till om målet ska tas upp till prövning.

Hovrätten ger prövningstillstånd i fyra olika fall.

- Domstolen bedömer att det finns anledning att tvivla på att tingsrätten dömt rätt.
- Domstolen anser att det inte går att bedöma om tingsrätten har dömt rätt utan att ta upp målet.
- Domstolen behöver ta upp målet för att ge andra domstolar vägledning i rättstillämpningen.
- Domstolen bedömer att det finns synnerliga skäl att ta upp målet av någon annan anledning.

Om du *inte* får prövningstillstånd gäller den överklagade domen. Därför är det viktigt att i överklagandet ta med allt du vill föra fram.

Vill du veta mer?

Ta kontakt med tingsrätten om du har frågor. Adress och telefonnummer finns på första sidan i domen.

Mer information finns på www.domstol.se.



Hur man överklagar hovrättens avgörande

Den som vill överklaga hovrättens avgörande ska göra det genom att skriva till Högsta domstolen. Överklagandet ska dock skickas eller lämnas till hovrätten.

Senaste tid för att överklaga

Överklagandet ska ha kommit in till hovrätten senast den dag som anges i slutet av hovrättens avgörande.

Beslut om häktning, restriktioner enligt 24 kap. 5 a § rättegångsbalken eller reseförbud får överklagas utan tidsbegränsning.

Om överklagandet har kommit in i rätt tid, skickar hovrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till Högsta domstolen.

Prövningstillstånd i Högsta domstolen

Det krävs prövningstillstånd för att Högsta domstolen ska pröva ett överklagande. Högsta domstolen får meddela prövningstillstånd endast om

1. det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av Högsta domstolen eller om
2. det finns synnerliga skäl till sådan prövning, så som att det finns grund för resning, att domvilla förekommit eller att målets utgång i hovrätten uppenbarligen beror på grovt förbiseende eller grovt misstag.

Överklagandets innehåll

Överklagandet ska innehålla uppgifter om

1. klagandens namn, adress och telefonnummer,
2. det avgörande som överklagas (hovrättens namn och avdelning samt dag för avgörandet och målnummer),
3. den ändring i avgörandet som klaganden begär,
4. de skäl som klaganden vill ange för att avgörandet ska ändras,
5. de skäl som klaganden vill ange för att prövningstillstånd ska meddelas, samt
6. de bevis som klaganden åberopar och vad som ska bevisas med varje bevis.

Förenklad delgivning

Om målet överklagas kan Högsta domstolen använda förenklad delgivning vid utskick av handlingar i målet, under förutsättning att mottagaren där eller i någon tidigare instans har fått information om sådan delgivning.

Mer information

För information om rättegången i Högsta domstolen, se www.hogstadamstolen.se