

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med attentat.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

677/12F

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde returbilletter fra Burgas Airport i Bulgaria til Oslo onsdag den 18. juli 2012. Klagerne reiste til flyplassen, uvitende om en bombeeksplosjon som hadde funnet sted samme dag på flyplassen. Ved ankomst Burgas Airport fikk klagerne beskjed om hendelsen, og melding om at de var booket om til å fly fra Varna Airport i stedet.

Klagerne fikk ikke forlate flyplassen grunnet attentatet, og endte opp med å miste flyet. Etter 3 ½ timer på flyplassen slapp de ut og tok inn på hotell. Klagerne endte opp med å kjøpe nye flybilletter til Norge.

Star Tour hevder at de sendte sms kl. 19:11 lokal tid til samtlige passasjerer om situasjonen og ombooking. Klagerne mottok ikke på noe tidspunktet denne avgjørende sms'en.

Klagerne krever refundert utgifter til nye billetter, til sammen kroner 11 114 for seks personer. Videre krever klagerne refundert utgifter til drosje, mat og overnatting, til sammen kroner 2 404. Totalt krav kroner 13 518.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour AS har i det vesentlige anført:

Hendelsen på Burgas Airport den 18. juli 2012 betegnes som force majeure, og var derfor utenfor Star Tours kontroll.

Alle passasjerer fikk sms om at de var booket om til avreise fra Varna Airport i stedet. Da klagerne i denne saken ble holdt igjen av politiet på Burgas Airport rakk de ikke flyet fra Varna.

Star Tour beklager situasjonen klagerne havnet i, men kan ikke se at selskapet kan stå ansvarlig for utleggene klagerne fikk.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

Nemnda bemerker:

Klagerne hadde avtale om flygning fra Burgas den 18. juli 2012 kl. 22.00. Star Tour/Jet Time gjennomførte ikke denne flygningen da flyplassen var stengt som følge av bombeeksplosjon samme ettermiddag. Avgangen ble flyttet til Varna.

Det står påstand mot påstand om klagerne mottok melding fra Star Tour kl.19.11 (lokal tid) om at flyet skulle gå fra Varna. Star Tour har ikke kunnet fremlegge logg der det fremgår at meldingen er sendt til klagerne. Det opplyses at meldingen er sendt til «alle». Det fremkommer imidlertid fra rapporten fra Guideonline TM BOJ til Star Tours saksbehandler at det kan skje feil ved slike store utsendelser, og at visse operatører har problemer med å motta sms og samtaler. Klagerne har fremlagt logg som viser at de ikke mottok meldingen. Klagerne har opplyst at de dro med buss til Burgas flyplass kl. 19.00.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klagerne ikke mottok meldingen. Nemnda viser for det første til den manglende dokumentasjon samt til den generelle usikkerhet omkring en slik masseutsendelse. Nemnda viser videre til at klagernes handlemåte på flyplassen. Dersom klagerne hadde visst at avgangen var flyttet til Vargas, hadde de ikke hatt behov for å avklare situasjonen på flyplassen.

Det er enighet om at klagerne mottok melding fra Star Tour kl. 19.50. Den siste meldingen har følgende ordlyd:

En buss har exploderat vid Burgats flyplats med Israeliska passagerare. Vi avvaktar mer information från Bulgarske myndigheter om händelsen.

Meldingen inneholdt således ingen informasjon om at flyavgangen var flyttet til en annen flyplass.

Kl 20.03 fikk klagerne telefon fra Star Tour om at flyet skulle gå fra Varna flyplass, og at klagerne måtte ta taxi dit. Det viste seg imidlertid ikke mulig da politiet holdt tilbake de som befant seg på flyplassen i Burgas. Da klagerne fikk forlate flyplassen, var det for sent å nå frem til Vargas flyplass i tide til flyavgangen.

Nemnda er av den oppfatning at verken Star Tour eller klagerne kan lastes for at klagerne ikke kom med flyet fra Varna.

Flygningen fra Burgas Airport ble innstilt som følge av en ekstraordinær omstendighet. Star Tour pliktet i den foreliggende situasjon å omrute klagerne snarest mulig til Oslo, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8. Star Tour pliktet også å tilby klagerne måltider og forfriskninger som sår i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering dersom det var nødvendig, jf. artikkel 9.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Star Tour tilbød gratis omruting til Oslo fem dager senere. Det er uklart om de tilbød hotell og kost. Det kan videre synes som om Star Tour tilbød omruting via Ålesund, Stavanger eller Gøteborg på et tidligere tidspunkt. Det synes imidlertid ikke som om Star Tour tilbød fri omruting helt til Oslo.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Star Tours tilbud om omruting i dette tilfellet ikke var tilfredsstillende. I mangel av egen flygning, burde Star Tour ha tilbudt gratis omruting til Oslo med annet selskap.

Dette ville spart klagerne for lang ventetid og kostnader. Flertallet er av den oppfatning at klagerne i den foreliggende situasjon måtte kunne arrangere alternativ hjemreise på egenhånd. Etter flertallets vurdering er det alternativet klagerne valgte et rimelig alternativ forholdene tatt i betraktning. Flertallet anbefaler at Star Tour erstatter klagerens tap på kroner 13 518.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er enig i at Star Tours tilbud om omruting til Oslo fem dager senere ikke var tilfredsstillende. Mindretallet er imidlertid av den oppfatning at klager burde ha valgt ett av de øvrige omrutingsalternativer. Disse synes å ville ha blitt vesentlig rimeligere for Star Tour, og klager hadde i den foreliggende situasjon en plikt til å begrense tapets størrelse. Om de alternative tilbud ikke gikk til Oslo, ville klager etter mindretallets vurdering hatt rett til erstatning av utgifter til flygning til Oslo fra Ålesund, Stavanger eller Gøteborg.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Star Tour utbetaler en erstatning på 13 518 kroner.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.