

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Forsinkelse grunnet snøstorm i Istanbul, Tyrkia.

Dato

22.05.2017

Saksnummer

2017-00567

Tjenesteytere

Westerboe Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer til Cape Town, Sør Afrika i perioden 06.01.2017 - 18.01.2017. Totalpris kr. 67.678.

Grunnet uvær i Istanbul ble klagers fly med Turkish Airlines forsinket. Først litt før landing fikk klager beskjed om at flyet måtte lande i Trabzon (1,5 times flytur fra Istanbul) fordi flyplassen i Istanbul var stengt grunnet uvær. Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen. Først etter to dager kom klager omsider fra Trabzon til Istanbul, men kom ikke derfra før natt til 9. januar 2017. Deres venner måtte bli igjen og fikk ikke billett før dagen etter.

AVREISE med Turkish Airlines.

Opprinnelig avgangstid: 06.01.2017 klokken 17:50

Faktisk avgangstid: 09.01.2017 klokken 01:55

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 07.01.2017 klokken 13:00

Faktisk ankomsttid: 09.01.2017 klokken 15:00

Stedet der forsinkelsen oppsto: Istanbul

Klager hadde planlagt denne turen med de tre parene fra Bergen i over ett år. Grunnet den dårlige starten, ble mye av turen ødelagt. Det var kjedelig at de ikke kom samtidig til Cape Town, og det ble mye irritasjon blant flere av deltagerne.

Klager krever å få tilbake det de hadde betalt for i Cape Town som de ikke fikk benyttet, zar 10.980.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turen fikk en svært dårlig start på grunn av snøstormen som herjet Istanbul da gruppen skulle mellomlande. De ble fløyet til Trabzon, 1,5 flytime fra Istanbul – hvor de ble liggende værfaste. Flyplassen i Istanbul var stengt i nærmere to døgn, ca. 500 flyavganger med Turkish Airlines ble kansellert, og det hersket et eneste kaos på flyplassen. Gruppen, foruten de seks personene som fløy fra Bergen, fikk to døgns forsinket ankomst til Cape Town, mens de seks personene som fløy fra Bergen, fikk tre døgns forsinkelse.

Westerboe Travel anfører at de gjorde sitt ytterste for å minimalisere skaden ved å legge om programmet og komprimere det, slik at de mest interessante attraksjonene i størst mulig grad ble realisert. Dette skjedde i samråd med gruppen. For hoveddelen av gruppen, inkl. klager, ble dermed kun besøk og lunsj i Langa township og turen til Robben Island ikke realisert av det som sto på programmet. Påstanden fra klager om at resterende del av turen ble ødelagt, avvises fra Westerboe Travel. Alt gikk som forutsatt, og resten av turen var vellykket.

Betaling for de ytelsene, inkl. hotellopphold, i Cape Town, som ikke kunne benyttes, var gjort på forhånd gjennom Westerboe Travels agent i Sør-Afrika – Get Africa Travel. Westerboe Travel har forsøkt å få noe av dette refundert, uten at det har lyktes. Januar er høysesong i Cape Town på alle områder, og avbestilling på så kort varsel lar seg naturlig nok ikke gjøre. Westerboe Travel har videre bedt Turkish Airlines om erstatning for de samme forhold. Westerboe Travel har fått svar fra Turkish Airlines pr. telefon om at de ikke kan gi erstatning fordi dette var en force majeure-situasjon.

Hoveddelen av det erstatningskravet som klager stiller – zar 10.986 for to personer – er hotellopphold i Cape Town. Hotellopphold og alle måltider for samme tidsperiode, men på feil sted, ble dekket fullt ut av Turkish Airlines.

Westerboe Travel mener de, iht. «Lov om pakkereiser og reisegaranti» § 6-1, ikke er forpliktet til å yte erstatning til sine kunder for reduserte ytelser på grunn av en klar «force majeure»-situasjon. Westerboe Travel ønsker frivillig å kunne yte kompensasjon etter en egen vurdering.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Westerboe Travel.

Nemnda bemerker

Nemnda vil innledningsvis bemerke at den som bestiller en pakkereise fra en arrangør, inngår avtale med arrangøren og ikke med arrangørens eventuelle underleverandører. Hvis avtalen ikke oppfylles er det i første omgang arrangørens ansvar. Har klageren som følge av en mangel krav på prisavslag eller erstatning, er arrangøren rette adressat for kravet. Arrangøren trer eventuelt inn klagerens krav og kan søke regress hos den som ikke har oppfylt sin del av avtalen.

Klagerne var deltakere på en reise til Sør-Afrika med arrangøren Westerboe Travel. Det meste av flyreisen var booket med Turkish Airlines. Utreise fra Norge var 6. januar 2017. Grunnet værforhold i Istanbul ble flyet omdirigert til en flyplass som lå ca. 1 ½ times flytur fra Istanbul. Flyvningen videre ble kansellert og deltakerne ble booket om på to forskjellige avganger med ca. ett døgn mellomrom slik at de kom henholdsvis ca. to døgn og ca. tre døgn forsinket frem til reisemålet. Reiselederen reiste med den første avgangen.

Både arrangøren og Turkish Airlines anfører at det som oppsto var en force majeure-situasjon.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Turkish Airlines har opplyst at kanselleringen skyldtes værforholdene i Istanbul. Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner at værforholdene ikke er tilstrekkelig underbygget eller dokumentert. Det er videre ikke godtgjort at alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen ble truffet. Det vises til at det er flyselskapet som har bevisbyrden i slike saker. Det er ikke gitt noen forklaring på hvorfor klagers fly ble berørt av dette, og hvorfor det ikke var mulig å fortsette reisen før det hadde gått to døgn.

Det er vedlagt diverse opplysninger på tyrkisk fra flyselskapet. Det eneste som lar seg lese er at flyplassen er utstyrt med avisningsutstyr. Det underbygger etter nemndas syn det faktum at kulde og nedbørsproblemer ikke er noe ukjent fenomen i Istanbul. Det er videre opplyst at ca 500 fly fra samme flyselskap ble berørt av kanselleringer/ forsinkelser og at ca. 600 personer overnattet på hotell. Til dette bemerker nemnda at antall passasjerer som måtte overnatte på hotell synes å være lite i forhold til antall påstått berørte fly, nemlig i gjennomsnitt 1,2 personer pr. flyvning. Opplysningen er forøvrig ubekreftet.

Det er videre vedlagt en instruks fra en ukjent kilde:

“According to latest meteorological reports, light rain-snow beginning on the 06th of January 2017 at 21:00 utc and changing partly to snow at noon is forecasted for Istanbul

Atatürk Airport. Snow will continue btw sunset and sunrise with breaks until++08 January 2017 01:00 utc. Because of this, overall on-time performance will be negatively effected and operations at Istanbul Atatürk Airport will be intense. Therefore we request all our station managers to be ready for a challenging Istanbul Atatürk Airport operation (such as being carefull of CTOT´ s minimizing Ground times as much as possible, foreseeing and overcoming any difficulties that might effect operation, etc). It is imperative to achieve on-time closed door for a smoother overall operation”.

Turkish Airlines har etter nemndas vurdering ikke godtgjort at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro.

Arrangør/flyselskap er pålagt å opplyse passasjerene om de rettigheter som følger av kansellerte flyavganger.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, legger til grunn at kanselleringen skyldes værforholdene i Istanbul med uvanlig store snømengder i løpet av de aktuelle dagene, noe som er godt dokumentert i media og diverse værinstanser. Mindretallet kan derfor ikke se at kanselleringen gir rett til standarderstatningen på 600 euro pr. person.

Forsinkelser under transport utgjør en mangel når forsinkelser er på mer enn 12 timer for en reise med varighet over 8 døgn. Forsinkelsen skyldes i dette tilfellet eksepsjonelle værforhold og fristen på 12 timer fordobles da. Den fordoblede fristen på 24 timer er i dette tilfellet overskredet. Forsinkelsen er da en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand uten hensyn til forsinkelsens årsak. Jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt. 8.2 V. En slik mangel gir grunnlag for prisavslag med dagsandeler regnet av reisens pris for den delen av reisen som var berørt av forsinkelsen.

Prisavslag i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V kompenserer for tapet av reisearrangementet i Cape Town.

For ordens skyld bemerker en samlet nemnd at ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby hotell og forpleining som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Nemnda legger til grunn at klagerne har fått sine utlegg i Tyrkia refundert av arrangøren/flyselskapet.

Klagerne hadde betalt for hotell og reisearrangementer i Cape Town som de ikke fikk benyttet på grunn av forsinkelsen. Partene er enige om at dette beløper seg til kr. 3.085 per person.

I medhold av EU-direktiv 261/2004 artikkel 12 nr. 1 skal anvendelsen av forordningen ikke berøre passasjerenes rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold

til forordningen kan trekkes fra en slik erstatning. Nemnda antar etter dette at standarderstatningen på 600 euro dekker det ovennevnte tapet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får utbetalt standarderstatning med 600 euro pr. person, totalt 1.200 euro.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)