

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Forsinkelse grunnet snøstorm i Istanbul, Tyrkia.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00490

### Tjenesteytere

Westerboe Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klager representerer seks personer som bestilte reise fra Bergen til Cape Town, Sør Afrika i perioden 06.01.2017 - 18.01.2017. Totalpris kr. 203.034.

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. Først etter tre dager kom klager omsider fra Trabzon til Istanbul, de øvrige deltakerne fikk reise videre etter to dager.

Klager anfører at værstatistikken for Istanbul i januar viser i gjennomsnitt fem snødager. Klager mener at stenging av flyplassen i Istanbul grunnet snøvær, ikke kan ansees som force majeure. Klager har anført at det snødde i Istanbul da Turkish Airlines forlot Oslo den 6. januar 2017.

Klagers bagasje ble forsinket og de har i ettertid fått dekket ca. kr. 5.000 per person fra sine forsikringsselskap, men dette dekker ikke alles utgifter til det som ble kjøpt av klær osv. Noen av deltakernes forsikringsselskap har dekket hotellopphold og mat i Istanbul. Ingen av forsikringsselskapene har dekket kostnadene som de forhåndsbetalte for opphold og turer i Cape Town, ca. kr. 6.300 per person.

Klager krever refundert hele kostnaden for reisen, kr. 33.839 x 6 passasjerer, totalt kr. 203.034.

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 kaos på flyplassen. De personene som måtte vente ytterligere ett døgn i Istanbul, fikk all den hjelp Westerboe Travel kunne klare å yte i det kaoset som hersket på flyplassen. Westerboe Travels representant ble selv med dem utenfor security-sonen for å bistå med å finne Turkish Airlines-skranken som formidlet hotell, transport etc., og hun sørget for å skaffe kopi av pass etc. Hun måtte imidlertid skynde seg tilbake gjennom securitykontrollen for i siste liten å nå boarding. Det ble stilt krav om at hun utsatte sin flyreise for å bistå dem videre, noe hun ikke kunne ta sjansen på, da hun, som ansvarlig reiseleder, ville risikere å ikke komme med flyet på mange dager.

De seks personene som fløy fra Bergen fikk tre døgns forsinket ankomst til Cape Town.

For de seks personene fra Bergen, måtte programmet i Cape Town dessverre bortfalle. De ble hentet på flyplassen og kjørt til Franschoek, hvor programmet fortsatte. Kostnadene for dette ble betalt av Westerboe Travel.

Betaling for de ytelsene, inkludert 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.

Hotellopphold og alle måltider for samme tidsperiode, men på feil sted, ble dekket fullt ut av Turkish Airlines. Erstatning for manglende bagasje har deltakerne fått fra sine respektive forsikringsselskaper. Utlegg til hotell og opphold det ene døgnet for de seks personene fra Bergen som ble værende igjen et ekstra døgn i Istanbul, har Westerboe Travel fått Turkish Airlines til å betale direkte til hver enkelt.

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. De passasjerene som ikke fikk billetter til denne måtte selv finne hotell og i første omgang også dekke regningen for dette.

Både arrangøren og Turkish Airlines anfører at det som oppsto var en force majeure-situasjon. Klagerne anfører på sin side at det fremgår av statistiske data at det er snøvær i gjennomsnitt fem ganger per måned i januar, og at man derfor ikke står overfor en force majeure-situasjon, men tvert imot en nokså vanlig forekommende hendelse med dårlig vær.

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.

Etter flertallets syn er ekstraordinære omstendigheter ikke tilstrekkelig underbygget eller dokumentert. Det er videre ikke godtgjort at det ble truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen. 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 henholdsvis to og tre døgn. Klagerne har opplyst at det var mange ledige seter på den første flyavgangen. Likevel ble de forsinket i ytterligere ett døgn.

Det er vedlagt enkelte opplysninger på tyrkisk fra flyselskapet. Det eneste som lar seg lese er at flyplassen er utstyrt med avisningsutstyr. Det underbygger etter flertallets 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 litt 1,2 personer pr. flyvning. Opplysningen er videre ubekreftet.

Flyselskapet har 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 flertallets 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.

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 kompensere for tapet av reisearrangementet i Cape Town.

For ordens skyld bemerkes 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. 5.590 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 dekker det ovennevnte tapet.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Bagasjen ble ikke med flyet til Cape Town, og ble ikke gjenfunnet før på hjemveien. Klagerne var derfor uten bagasje i 13 dager ifølge brev fra arrangøren til Turkish Airlines. De har fått dekket en del av innkjøpene gjennom sine respektive forsikringsselskaper, men anfører at de fikk veldig dårlig tid til å handle inn nytt utstyr. Savnet bagasje var derfor et problem under hele reisen.

En samlet nemnd legger viser til at nemnda i sin praksis har lagt til grunn at det er en turarrangørs ansvar å få bagasjen frem til bestemmelsesstedet samtidig med den reisende. Hvis det ikke skjer, foreligger det en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jf. pakkereiseloven § 6-1. Når det gjelder erstatningen klageren har krav på i dette tilfelle, forstår nemnda det slik at reiseforsikringen har dekket de innkjøpene som ble foretatt etter at det ble klart at bagasjen ikke kom frem i tide.

Koffertene først kom til rette på flyplassen ved hjemreise. Nemnda legger derfor til grunn at det ikke foreligger noe direkte økonomisk tap av betydning.

Det følger av pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd at selv om den reisende ikke har hatt økonomisk tap, kan han tilkjennes en ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper, tort og sveie såfremt mangelen ved reisen har voldt ham «vesentlig ulempe». Etter nemndas syn må det utvilsomt ha vært en vesentlig ulempe kun å ha nødtørftig utstyr innkjøpt på kort tid under et relativt langt ferieopphold med et program som gjorde det nødvendig å ha med diverse utstyr.

Reisen led etter nemndas syn også av andre mangler. Etter nemndas syn ble situasjonen på flyplassen i Istanbul før en del av selskapet fløy videre til Cape Town dårlig håndtert av

reiselederen. Etter nemndas syn burde hun ikke ha forlatt den delen av reiseselskapet som hun selv beskriver som de minst reisevante før hun hadde forsikret seg om hvordan de skulle komme seg videre og hvor de skulle oppholde seg i mellomtiden. Det fremgår at det var andre reiseledere på destinasjonen som kunne håndtere situasjonen når de første deltakerne ankom. Klagebehandlingen i etterkant har heller ikke vært slik det burde kunne forventes, i det arrangøren ser ut til å se på sin rolle som en slags formidler uten ansvar.

Det er opplyst at turen totalt kostet kr. 33.839 pr. deltaker, totalt kr. 203.034. Klageren har krevd hele beløpet refundert.

Nemndas flertall finner etter en samlet vurdering at klagerne bør få et prisavslag/erstatning om samlet bør utgjøre 50% av reisens pris. Totalt utgjør dette kr. 101.517. Til fradrag i beløpet går det som utbetales av flyselskapet i medhold av EU-direktiv 261/2004 på grunn av kanselleringen. Totalt utgjør dette 3.600 euro.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris avrundet til kr. 101.500, med fradrag for eventuell utbetaling fra flyselskapet på grunn av kansellert flyavgang til Cape Town.

Avgjørelsen 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)