

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon og erstatning grunnet nektet ombordstigning. Spørsmål om gyldige reisedokumenter.

### Dato

01.12.2020

### Saksnummer

2020-00555

### Tjenesteytere

Thai Airways

SAS

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt en tre måneders tur i Sørøst-Asia. Han ville først fly fra Norge til Bangkok den 7. januar 2020, og returnere tilbake til Norge med returbillett med Thai Airways den 16. mars 2020: Dette etter å ha besøkt flere andre land, uten å på noe tidspunkt ha tilbragt mer enn 30 dager i Thailand.

Klager viser til vedlegg med regler fra ambassaden og mener dette viser at han ville fått tillatelse til innreise til Thailand uten noe visa ved ankomst. Det resterende er ikke flyselskapets sak, det er heller ikke noe i immigrasjonsreglementet som utelukker en slik tur. Det eneste klager trengte var korrekt pass, noe klager hadde. Klager anfører at Thai Airways tydeligvis har lagd sine egne immigrasjonsregler for inngang til Thailand og insinuerer at dette er thailandske regler, noe de ikke er. Det er ikke mulig for noen som kjøper billetter hos dem å vite hva disse skjulte idiosynkratiske reglene er.

Klager ble nektet ombordstigning med begrunnelse om at han ikke oppfylte thailandske immigrasjonsregler. Dette stemmer helt klart ikke.

Den nektede ombordstigningen i Bodø var begrunnet i at "time span" på billetten var mer enn 30 dager og at han ville bli nektet innreise i Thailand. Dette stemmer ikke, noe klager har erfart med andre flyselskaper. Immigrasjonsmyndighetene bryr seg ikke om flybillettens tidsramme. Det står ikke noe om dette i de faktiske reglene, hvor det kun står at en må ha korrekt pass.

Flyselskapet påstår at det er den reisendes ansvar å følge lovgivning i Thailand ved å ha de nødvendige dokumentene for innreise. Klager er enig i dette, men stiller

spørsmålstegn med hvorfor de gjør det umulig å oppfylle dette ansvaret ved å legge til skjulte krav som er umulig å vite om.

Klager forstår at flyselskapene ikke vil at deres passasjerer skal nektes adgang, men med korrekt pass ville dette ikke skjedd. Han ville blitt tillatt adgang, og det er først etter 30 dager han potensielt kunne bryte reglene. Det er grotesk å hevde at flyselskapet ville blitt holdt ansvarlig for dette. Det er klagers anliggende å respektere lovverket etter å ha blitt tillatt adgang. Klager har begynt å tro at Thai Airways ikke forstår immigrasjonsreglene til Thailand.

Vedrørende Thai Airways sin påstand om at en kan nektes innreise dersom det foreligger en minste tvil eller spørsmål vedrørende gyldigheten av reisedokumentene: Den eneste mulige tolkningen er at de tror passet er falskt, da dette er det eneste dokumentet som trengs for innreise. Uansett stiller klager spørsmålstegn med hvilken lov dette er, som erstatter landenes egne immigrasjonsregler.

Flyselskapet har også hevdet at ingen selskap ville gjort det annerledes. Dette stemmer ikke. Klager har reist til Thailand med billetter med over 30 dagers tidsrom tidligere uten problemer. Flyselskapet Norwegian selger enveisbilletter til Thailand.

Thai Airways har nevnt at de bruker TIM- Travel Information Manual, og at personalet på flyplassen ikke kan overprøve dette. Klager tror dette stemmer, men at Thai Airways ikke kan å bruke dette tilstrekkelig.

Klager krever kompensasjon i form av refusjon av billetten og 50 000 NOK for tort og sveie. Klager hadde også kostnader til to måneders overnatting og en annen flybillett (sistnevnte er refundert). Det vises til vedlagt dokumentasjon og forklaring.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Saken ble sendt for tilsvarende til Gotogate, SAS og Thai Airways.

Reisebyrået Gotogate har anført følgende:

Den 9. september 2019 bestilte klager en tur/retur-billett mellom Bodø og Bangkok via Oslo med avgang den 7. januar 2020 og retur den 16. mars 2020. Da billetten ble booket bekreftet klager å ha lest og akseptert Gotogate sine betingelser og vilkår.

Gotogate er en agent for flyselskapets flybilletter, og agerer kun som en formidler. Gotogates forpliktelser er begrenset til levering av reisetjenester levert av tredjeparter, som for eksempel flyselskaper.

Gotogate informerer tydelig i sine reisevilkår at den reisende bør sjekke visa- og helsekrav med relevant myndighet. Det er den reisendes eget ansvar å sørge for å ha gyldig pass og visum, hvis påkrevd for den aktuelle reisen inkludert transiter.

Gotogate er ikke ansvarlig for å informere passasjerer om hva som kreves, da de ikke henter inn noe informasjon vedrørende alder på voksne passasjerer, nasjonalitet eller type pass.

Basert på ovenstående grunnlag avslår Gotogate klagers krav om refusjon og kompensasjon, da de ikke kan bli holdt ansvarlig for hendelsen som oppstod. Gotogate har sjekket Thai Airways sine regler for den aktuelle billetten, og det er mulig å sette igang en refusjon av billetten mot et kanselleringsgebyr på 2200 NOK per billett. I tillegg belaster Gotogate et håndteringsgebyr på 587 NOK per billett. Dette kan gjøres dersom klager bekrefter.

I dette tilfellet må kravet rettes mot flyselskapet som nektet klager ombordstigningen, dersom han mener dette ble gjort på feilaktig grunnlag.

Flyselskapet SAS som opererte klagers første flyvning har anført følgende:

Klagers reise begynte i Bodø hvor han skulle fly med SAS til Oslo. SAS bemerker at reisedokumentet ikke er et SK-dokument, men et TG-dokument som starter med 217. SAS anfører primært at kravet skal rettes mot Thai Airways og at Thai Airways isåfall må holdes ansvarlig. Selv om det kan se ut som det var SK-personale som sjekket klager inn i Bodø var dette personale fra SAS Ground Handling, som er et separat selskap som er handlingagent for Thai Airways. Flyselskapet SAS har derfor ikke noe å gjøre med den nektede ombordstigningen og kan ikke bli holdt ansvarlig for SAS Ground Handling's handling mot deres kontraktspartner Thai Airways.

Flyselskapet Thai Airways har anført følgende:

Thai Airways viser til sitt tidligere svar til klager datert 28. januar 2020 og har ingen ytterligere kommentarer.

### **Nemnda bemerker**

Klager har krevd refusjon av billettene samt, samt erstatning fordi han mener han ble nektet ombordstigning.

Nemnda bemerker først at det er det transporterende flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004. Ettersom flybillettene i dette tilfellet er gjennomgående og utstedt på Thai Airways dokumenter, er ikke SAS ansvarlige etter EU-forordningen. Go to Gate er ikke et flyselskap, men et reisebyrå som heller ikke er ansvarssubjekt etter forordningen.

Nemnda må vurdere om Thai Airways skal holdes ansvarlig for at klager ble nektet ombordstigning.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j definerer hva som utgjør en "nektet ombordstigning". Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekk på vilkårene fastsatt i artikkel 3 nr. 2, utgjør i utgangspunktet en "nektet ombordstigning". Bestemmelsen inneholder imidlertid noen unntak, blant annet dersom en passasjer avvises fordi vedkommende ikke har tilstrekkelige reisedokumenter.

Det avgjørende for ansvar etter EU-forordningen er derfor om klager hadde tilstrekkelig reisedokumenter.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerene.

Det fremgår av dokumentet fra ambassaden at passasjerer med norsk og belgisk pass kan oppholde seg i Thailand i 30 dager uten visum. Reisende må i utgangspunktet ha visum dersom oppholdet overstiger 30 dager. Klager hadde en tur-retur billett Norge-Thailand med ca. 3 måneders mellomrom, og ble derfor nektet ombordstigning av flyselskapet. Klager har verken ovenfor Thai Airways eller nemnden dokumenter at han skulle reise ut av Thailand i denne 3-måneders perioden.

Passasjerer må selv undersøke pass- og visumregler og sørge for å ha gyldige dokumenter ved avreise. Flyselskapet kan ikke lastes for passasjerens manglende visum. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene og fant at klager ikke hadde visum til Thailand, var det korrekt å nekte ham ombordstigning. Nemnda kan med dette ikke se at klager har rett på refusjon av flybillettene eller annen erstatning grunnet hendelsen.

Nemnda bemerker at det heller ikke er grunnlag for å holde verken Thai Airways, SAS eller Go to Gate ansvarlig etter alminnelig erstatningsrettslige regler fordi det ikke foreligger noe ansvarsgrunnlag.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)