

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og forkortet ferie grunnet manglende innreisedokumenter til Hellas etter Covid-19.

Dato

07.12.2020

Saksnummer

2020-02637

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Chania, Kreta i perioden 19.07.2020 - 02.08.2020. Totalpris 39 966 kroner.

Klager bestilte reisen 7. juli 2020. Klager sendte inn PFL skjemaene den 8. juli. Det var Norwegian som skulle fly til Kreta. Den 14. juli fikk klager følgende e-post fra TUI:

"Kære kunde

Vi skriver til dere da vi nettopp har fått informasjon om en tidsendring og skifte av flyselskap på deres reise. De nye opdaterede flytider kan ses på <https://www.tui.no/min-side/logg-inn>. Tidene vil fremgå på deres billett. Alle tider er lokaltider.

Vi ønsker dere en fin ferie.

Med venlig hilsen

TUI"

Klager anfører at de ikke fikk noen beskjed om at hvis man allerede hadde sendt inn PFL skjema, så måtte dette gjøres på nytt. Klager trodde alt var i ordren, så lenge det ikke stod noe annet i e-posten fra TUI. Klager mener at dersom det var meningen at de skulle fylle ut nye PLF skjemaer fordi TUI byttet til et annet flyselskap/flytider, så skulle klager ha blitt informert om dette.

QR koden skulle komme etter midnatt, det gjorde den ikke. Klager fortalte dette til innsjekkingspersonalet i SAS skranken da de sjekket inn, og hun sa at det var bare å gi den samme forklaringen ved gaten når de skulle gå om bord på flyet. Klager viste frem kopi av begge PLF skjemaene de hadde sendt inn til greske myndigheter, og fortalte at de hadde fått bekreftelse pr. mail fra greske myndigheter om at de hadde mottatt klagers

søknader. Klager fikk utlevert boardingkort og sjekket inn bagasjen. Det var 2,5 timer til flyet skulle gå, og klager trodde alt var i orden.

Da de skulle gå om bord på flyet, ble de nektet adgang fordi de hadde fortalt at de ikke hadde mottatt QR koden. Klager forklarte at hun som sjekket de inn fortalte at dette ikke skulle bli noe problem, men det hjalp ikke. Klager mener at dersom de hadde fått annen informasjon fra SAS damen i skranken, så hadde de hatt 2,5 timer til å ringe flyplassen på Kreta og kanskje funnet en løsning på problemet. Klager kom ikke med flyet.

Klager reiste hjem fra Gardermoen og bestilte nye enveisbilletter med Norwegian tirsdag 21. juli til 11 567 kroner. Klager krever at TUI dekker de nye flybillettene, samt en kompensasjon for delvis forkortet/ødelagt ferie.

Da de reiste til Kreta tirsdag 21. juli var det ingen av de reisende som måtte vise frem QR koden på Gardermoen. Den skulle først vises frem ved ankomst Kreta. Da en av de andre passasjerene kunne ikke vise frem QR koden på grunn av problemer med mobilen, det ble ordnet på flyplassen uten problem. Klager stiller spørsmål om SAS hadde lov til å avvise klager på Gardermoen før avgang fordi de ikke hadde mottatt QR koden.

Klagers krav: Tilbakebetaling av enveisflybilletter til Kreta, samt kompensasjon for 2 dager av ferien som de gikk glipp av.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Følgende informasjon fremgikk av bestillingsbekreftelsen, som ble sendt per e-post straks etter bestillingen og på billetten: "På bakgrunn av covid-19 kreves nødvendig tilleggsinformasjon for alle reisende til Hellas. Du fyller i informasjonen via <https://travel.gov.gr/> senest 48 timer innen avreise. Lenken finner du også på Tui.no."

Klager gikk inn på linken dagen etter bestilling, den 8. juli 2020 og fylte i opplysninger i henhold til den oppgitte fly informasjonen for ankomst Kreta den 20. juli 2020 kl. 00:05. Klager fikk en bekreftelse fra greske myndigheter med informasjon om, at hun ville motta QR koden dagen før den planlagte ankomsten til Kreta.

Den 14. juli 2020, 5 dager før avreise informerte TUI alle reisende fra Oslo - Kreta den 19. juli 2020 om en endring av tid og flyselskap på avgangen. Endringen ble sendt per e-post med link til de nye tider, som fremgikk av "min side" på www.tui.no. TUI kan ikke vise denne informasjonen da den krever et passord som bare klager har, men de har vedheftet teksten fra TUIs app, som hadde tilsvarende informasjon: "Det fremgår, at flyvningen er ændret til SAS med ankomst Kreta den 19. juli 2020 kl. 19:40. TUI henviser til www.tui.no: <https://www.tui.no/reise-med-tui/informasjon-omreisemal/hellas/> hvor følgende fremgikk:

"På denne siden har vi samlet informasjon ang. tiltak og rutiner for deg som skal reise til Hellas.

Viktig informasjon

Ved innreise til Hellas kreves ytterligere obligatoriske opplysninger for alle reisende, i anledning Covid-19.

Skjemaet (PLF) fylles i via <https://travel.gov.gr/#/> senest 24 timer før avreise til Hellas.

Alle personer på bestillingen må fylle ut et Personal Locator Form (PLF skjema). Tilhører man samme familie/husholdning, fyller man i et skjema og registrerer deretter øvrige familiemedlemmer i samme skjema.

Man kan utfylle skjemaet flere ganger, om man har fylt i feil.

Når du har fylt ut skjemaet mottar du en bekreftelsesmail. Det er viktig at du kontrollerer bekreftelsesmailen og ser at alle opplysninger er riktig utfyllt og at alle personer du har registrert er med.

Ved midnatt avreisedagen vil du motta en QR kode på mail som skal vises ved ankomst. Skjemaet finner du også her»

Flyselskapet har ansvaret for å kontrollere din QR kode før avreise. Om du ikke kan fremvise gyldig QR kode vil du bli nektet ombordsstigning."

TUI var ikke involvert i det påkrevde innreiseformularet til Hellas, men har kun opplysningsplikt i henhold til kapittel 2 i pakkereiseloven og skal derfor gi opplysninger om gjeldende regler for innreise. TUI anfører at den reisende selv er ansvarlig for å fylle i diverse formularer og forsikre seg om at disse er korrekt utfyllt. TUI mener derfor at det til enhver tid er klagers ansvar å korrigere innreiseformularet slik at det stemmer overens med den aktuelle ankomstdatoen.

TUI avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Chania, Kreta i perioden 19.07.2020 - 02.08.2020. Totalpris 39 966 kroner.

Klager gikk inn på linken dagen etter bestilling, den 8. juli 2020 og fylte i opplysninger i henhold til den oppgitte fly informasjonen for ankomst Kreta den 20. juli 2020 kl. 00:05. Klager fikk en bekreftelse fra greske myndigheter med informasjon om, at hun ville motta QR koden dagen før den planlagte ankomsten til Kreta. På grunn av flyselskapsendringer og endringer i tid fikk klager nytt avreisetidspunkt. Klager registrerte ikke seg ikke på nytt for greske myndigheter og hadde av den grunn heller ikke riktig QR kode og ble da avvist på Gardermoen.

Klager reiste hjem fra Gardermoen og bestilte nye enveisbilletter med Norwegian tirsdag 21. juli til 11 567 kroner. Klager krever at TUI dekker de nye flybillettene, samt en kompensasjon for delvis forkortet/ødelagt ferie.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at tjenesteyter ikke bærer ansvaret for at kunden fyller ut de påkrevde innreiseformularene til Hellas, men tjenesteyter har en opplysningsplikt etter pakkereiseloven kapittel 2. I dette tilfellet har tjenesteyter opplyst kunden om at innreisepapirer må fylles ut av kunden i henhold til kontrakten. I dette tilfellet trodde klager at det de allerede hadde fylt ut var tilstrekkelig. Flertallet kan ikke se at tjenesteyter skal bære risikoen for dette, særlig tatt i betraktning at klager ikke har fylt ut gjeldende papirer for den nye reisen og heller ikke har henvendt seg til tjenesteyter om dette før avreise. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er som flertallet av den oppfatning at de reisende normalt er ansvarlig for selv å sette seg inn i gjeldende innreiseregler på destinasjonen. Etter mindretallets mening må TUI i denne saken likevel bære ansvaret for at de ikke opplyste klager om at det måtte sendes inn nye skjema da flyreisen til Hellas ble endret. Slik mindretallet ser det, må selskapets plikt avledes av pakkereiseloven § 9 bokstav f) som pålegger selskapet å opplyse passasjerene om gjeldende pass og visumkrav, samt hvilke helsekrav som gjelder på destinasjonen ved bestillingen. For TUI ville dette vært enkelt å informere om i e-posten de sendte den 14. juli, og klager ville ha rukket å fylle ut nye skjema i tide til å bli med flyet.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)