

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og ekstra utgifter til kost, losji og transport til flyplassen, samt økonomisk kompensasjon for tapte feriedager.

### Dato

23.08.2021

### Saksnummer

2020-02685

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie skulle sjekke inn på SAS charter (SK7547) til Chania den 19. juli 2020, men fordi de manglet QR-koden til et passasjerskjema (PLF) ble de nektet avreise.

Skjema til PLF ble utfylt og sendt inn til Travel.gov.gr den 7. juli, men fordi TUI endret avreisedato fra 20. til 19. juli måtte det egentlig sendes inn et nytt PLF-skjema. Klager fikk ingen beskjed om dette, og derfor fikk ikke klager og hans reisefølge sjekke inn da de ankom flyplassen 19. juli.

Klager måtte ordne med nye billetter til familien, og det påløp ekstra utgifter som følge av at de måtte forskyve avreisedato. Klager mener at TUI er ansvarlig for de ekstra utgiftene og krever at selskapet refunderer klagers ekstra kostnader til totalt 31 744 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 28. juni 2020 fire flyreiser med Norwegian fra Oslo til Chania, med avreise 19. juli 2020 og retur 2. august.

Den 7. juli ble det sendt mail og SMS fra TUI med beskjed om at Hellas krever ytterligere opplysninger om alle reisende ved ankomst, som en følge av covid-19 situasjonen. TUI viste til at informasjonen måtte sendes inn senest 48 timer før innreise og det ble henvist til aktuell link. TUI viser til vedlegg med informasjon som ble gitt til klager. Klager opplyser til nemnda at han utfylte disse skjemaene samme dag, altså den 7. juli 2020 og anførte videre at han ankom Kreta den 20. juli 2020.

Den 14. juli 2020, fem dager før avreise, informerer TUI alle reisende fra Oslo-Kreta om ruteendring. Beskjed ble gitt per mail med link til ny rutetid. TUI kan ikke vedlegg skjermbilde av informasjonen som fremgikk på "min side", da dette er noe bare

kunden har tilgang til, men selskapet viser til vedlagt informasjon som fremgikk i deres applikasjon. Der fremgår det at flyvningen ble endret til Sk7547 med ankomst på Kreta den 19. juli 2020 kl. 19.40.

TUI viser videre til informasjon på selskapets hjemmeside, hvor det fremgår at PLF-skjemaet kan fylles ut flere ganger og at man mottar først QR-koden natten før avreisedagen. Som igjen forklarer hvorfor klager mottok koden kl. 23.00 den 19. juli, når han anførte at han ankom Kreta den 20. juli.

TUI er ikke involvert i innreiseskjemaet som kreves i Hellas, men har opplysningsplikten i henhold til kapittel 2 i pakkereiseloven og skal derfor sørge for å opplyse om gjeldende regler for innreise. Det er den reisende selv som står ansvarlig for å påse at de ulike påkrevde skjemaer er utfylt i henhold til krav.

TUI er derfor av den oppfatning at den reisende må selv være ansvarlig for å sørge for at innreiseskjemaer stemmer overens med aktuell ankomstdato, og kan følgelig ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ekstra omkostninger som påløp da klager og hans familie ble nektet ombordstigning den 19. juli.

### **Nemnda bemerker**

Klager med reisefølge ble avvist ved innsjekking fordi de ikke hadde nødvendige reisedokumenter til Hellas. Slik nemnda forstår det var det snakk om et PLF-skjema som Hellas krevde for innreise i forbindelse med Covid-19-pandemien. Utfylling av skjemaet skulle generere en QR-kode som de reisende skulle få tilsendt dagen før innreise.

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

Slik nemnda forstår det har klager selv fylt ut det aktuelle PLF-skjemaet og der opplyst at de ville ankomme Hellas 20. juli 2020. Tidspunktet for flyvningen ble endret slik at ankomst ville bli 19. juli isteden. Fem dager før avreise sendte reisebyrået en e-post til klager der det fremgikk at Hellas krevde ekstra opplysninger og utfylling av skjema for alle reisende til landet. I e-posten var det lenke til skjemaet, slik nemnda forstår det, en offisiell gresk nettside. Det fremgikk videre at dersom man hadde gitt uriktige opplysninger kunne skjemaet fylles inn på nytt.

Klager hadde opprinnelig opplyst i PLF-skjemaet at de ville ankomme Hellas 20. juli 2020. Skjemaet skulle derfor vært fylt ut på nytt med ny opplysning om ankomst 19. juli 2020. Da dette ikke var gjort hadde klager ikke mottatt QR-kode for innreise 19. juli 2020.

Klager og hans reisefølge hadde dermed ikke nødvendige reisedokumenter for å reise til Hellas denne dagen, og flyselskapet hadde ikke anledning til å ta dem med.

Etter nemndas syn har reisebyrået overholdt sin opplysningsplikt overfor klager ved å opplyse om at PLF-skjemaet måtte fylles ut på nytt dersom det var gitt uriktige opplysninger.

Nemnda forstår klagen slik at den kun var rettet mot reisebyrået, ikke mot flyselskapet. Flyselskapet hadde uansett saklig grunn til å nekte klager å reise, jf. ovenstående, og klager har dermed heller ikke krav mot flyselskapet.

Bransjerepresentant Joachim Sponheim, (SAS), hadde uventet forfall, fordi han ikke var habil til å behandle saken i møtet. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)