

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nektet innsjekk på grunn av provisorisk pass (nødpass).

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00304

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, hennes ektefelle og deres sønn skulle reise den 26. desember 2019 med SK1477 fra Oslo via København til Beijing. Derfra skulle de videre til blant annet Hongkong, Macao, Hainan og på et cruise fra Hongkong via Japan og Filippinene til Sør-Korea.

Ved innsjekkingsskranken på Oslo lufthavn var det problemer med å sjekke dem inn og personalet i skranken måtte ringe etter hjelp. Etter ca. 30 minutter fikk de beskjed om at sønnen ikke fikk tillatelse til ombordstigning fordi de hadde en transfer i Beijing til Hongkong. Klagers sønn hadde et provisorisk pass utstedt av svensk politi på flyplassen i Göteborg noen dager før avreisen til Beijing. Dette passet hadde klager fått beskjed om at ville være gyldig i alle landene som de skulle besøke. De hadde sjekket med kinesiske immigrasjonsmyndigheter og ambassaden og fått bekreftet at det provisoriske passet ville fungere og gi innreisetillatelse til Kina uten visum. Passet var maskinlesbart og biometrisk, samt gyldig i 7 måneder etter hjemreisedatoen. For å få en såkalt visa waiver til Hainan hadde de sendt passkopier, flybilletter og hotellinformasjon til immigrasjonsmyndighetene og fått disse godkjent. De hadde også hatt kontakt med immigrasjonsmyndighetene i Hongkong og Macao som også ga innreisetillatelse. De skulle videre på et cruise fra Hongkong og på hele denne delen av reisen var sønnens provisoriske pass godkjent. Klager viser til fremlagt dokumentasjon.

Den 20. desember hadde klager reist fra Oslo til København og på begge flyplassene var hun innom SAS Service desk og spurt om det var i orden å reise med det provisoriske passet i henhold til billettene med SAS. Svaret hun fikk var at det var i orden så lenge tilslutningsflyet til og fra Beijing var med en SAS partner (Air China eller Asiana) slik at bagasjen kunne sendes direkte til sluttdestinasjonen. De bestilte derfor billetter med Air China fra Beijing til Hongkong og billetter med Asiana fra Seoul til Beijing. De hadde business eurobonusbilletter med SAS og kontaktet SAS Eurobonus den 21. desember for å kople sammen billettene og fikk også der grønt lys for at reisen kunne gjennomføres.

Ved innsjekkingsskranken på Gardermoen fikk de skylden for å ikke ha sjekket dette med provisorisk pass tilstrekkelig. Innsjekkingspersonale sa det var umulig at klagers sønn ville få visum i sitt provisoriske pass. Klager viste frem all dokumentasjon fra immigrasjonsmyndighetene samt visa waivers uten at det nyttet. Klager foreslo så at SAS kunne booke dem om til direkteflyet til Hongkong med SAS samme dag, men da måtte de betale kr. 13500 pr. person for økonomibilletter og sitte spredt i flyet. Dette var ikke akseptabelt for klager.

Klager og hennes ektefelle er SAS diamant og gull eurobonusmedlemmer og finner behandlingen av dem svært lite kundesvennlig og lite løsningsorientert, Etter 5-6 timer i SAS service desken uten å finne en løsning gikk personalet hjem og klager måtte bestille hotellovernatting ved flyplassen for 20000 bonuspoeng og betale kr. 560 i busstransfer. til hotellet. Klager fikk til slutt bestilt nye billetter med Thai Airways til Hongkong den 27. desember og de gjennomførte den planlagte reisen derfra uten problemer med sønnens provisoriske pass. De var fysisk og mentalt utkjørt i flere dager av det som skulle være deres ferie.

Klager krever totalt kr. 44146 for tapte flybilletter og ekstrakostnader som følge av at SAS feilaktig nektet klagers sønn ombordstigning på flyvningen til Beijing. I tillegg kreves standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves refundert utgifter til nye billetter i forbindelse med klager og hennes families reise til Kina, samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Bakgrunnen for kravet er at klagers sønn ble nektet ombordstigning da det var mangler ved reisedokumentene. Klager anfører at dette var en feil fra SAS sin side da hun fikk kjøpt billetter og reist med et annet selskap uten problemer.

Klagers sønn hadde ikke med seg et ordinært pass, men et provisorisk (nød) pass. Det er velkjent at provisoriske pass kan ha andre regler og restriksjoner enn ordinære pass, hvilket var tilfellet i denne saken. SAS har fått informasjon fra de som var på jobb i innsjekkingsskranken denne dagen, samt fra dokumentgruppen - som behandler slike visumsaker - ved lufthavnen og som vurderte om det var greit å la sønnen til klager reise. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

SAS og stort sett alle andre flyselskap benytter seg av oppslagsverket Timatic. Dette er et system som eies av IATA som har informasjon om blant annet innreiseregler, herunder pass- og visumregler. Da de ansatte på Oslo lufthavn slo inn dataene spesifikt for klager og hennes sønn, herunder destinasjon og statsborgerskap, var beskjeden fra Timatic "normal passports only". Dette gjaldt for både transit i Kina og Kina som endelig destinasjon. De lette også etter informasjon om hvilke provisoriske pass som var tillat innreise inn til Kina, og dette unntaket gjaldt kun for borgere av Singapore. SAS stiller

seg bak dette og leser teksten i Timatic på samme måte; at det ikke er tillatt med annet enn normale/ordinære pass for svenske statsborgere. Dersom det var unntak ville disse ha vært listet opp. På bakgrunn av dette var det riktig avgjørelse å ikke la passasjerene komme med.

Klager stiller også spørsmålstegn ved hvorfor kinesiske myndigheter kunne tildele visum i et provisorisk pass og hevder hun vikk beskjed at SAS-ansatte om at dette var umulig. SAS kan åpenbart ikke svare for hva kinesiske myndigheter kan gi og ikke, og det er i denne sammenheng ikke utenkelig at myndighetene i det faktiske landet har videre fullmakter til å gjøre unntak på slike regler enn hva SAS har. SAS har ingen mulighet til å gå utenom det som står som gjeldene regler i Timatic, og har derfor ikke samme forutsetninger som kinesiske myndigheter i Kina. Det påpekes at det kinesiske visumet er utstedt den 29. desember, altså på reisen.

Klager har fremlagt en e-post som hevdes å være til kinesiske immigrasjonsmyndigheter. Til dette vil SAS kommentere at denne ser ut til å være gjeldene reiser til Hongkong. Som tidligere påpekt er det forskjellige innreiseregler til Hongkong og Kina, og e-posten har, slik SAS oppfatter det, ingen verdi i denne sammenheng. Den såkalte visa Waier som klager har fremlagt til både SAS og nemnda er på kinesisk uten oversettelse. SAS har sendt dette til sitt Beijing-kontor og fått innholdet og betydningen oversatt, og det viser seg at dette visumunntaket kun gjelder for Hainan-provinsen. Slike visa waivers er ikke akseptert overalt i Kina, og at den klager har fremlagt spesifikt kun gjelder for direkte inn- og utreise til dette området, som således må bety at det ikke er tillatt å lande i en annen by i Kina - for eksempel Beijing - for deretter å reise videre. Det må videre forstås at det ikke er tillatt å oppholde seg i andre områder enn Hainan uten visum.

Klager anfører at SAS var firkantet, rigide og lite fleksible i håndteringen av denne saken. De ansatte som hjalp klager kjenner seg ikke igjen i beskrivelsen, og har forklart at de både involverte flere mennesker og brukte lang tid på vurderingen slik at den skulle bli riktig. De har forklart at de forsøkte så godt de kunne å hjelpe til, og at de sa at klager måtte henvende seg direkte til Eurobonus Diamant hjelpelinje på telefon for å gjøre endringer i billetten. Endring av destinasjon og så videre kan ikke autoriseres på flyplassen, men kun av hjelpelinjen.

Vurderingen som ble gjort på flyplassen konkluderte med at det må være klagers ansvar å ha reisedokumentene i orden. I denne sammenheng betyr det at også avgjørelsen om ikke å booke om klager kostnadsfritt er riktig. På bakgrunn av det ovennevnte stiller SAS seg bak vurdering og avgjørelsen som ble gjort på flyplassen, og kommer ikke til å imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha gyldige reisedokumenter, herunder pass. Ugyldig pass 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 passasjerer

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter slik det er forutsatt i EU-forordning 261/2004. I dette tilfellet var det forutsatt å ha et pass som var gyldig i en viss tid etter hjemkomst og da det ble oppdaget at klagers sønn ikke hadde dette, ble det utstedt et provisorisk pass av svensk politi slik at gyldigheten var i orden. Spørsmålet i saken er om et slikt provisorisk pass gir innreise- og/eller transittillatelse til Beijing, Kina.

Flyselskapenes verktøy for å undersøke pass- og visumbestemmelser i hele verden basert på ulike nasjonaliteter, er et IATA (International Air Transport Association) system som heter Timatic. Systemet er internasjonalt og skal inneholde oppdatert informasjon til enhver tid. Systemet brukes av selskaper over hele verden.

SAS har fremlagt utskrifter fra Timatic som viser at personalet på Oslo lufthavn som bistår innsjekkingspersonalet i slike saker, konkluderte med at informasjonen de fant i Timatic viste at man ikke kan reise til Kina på svensk nødpass, ei heller selv om man kun er i transit før videre reise til Hongkong som var tilfellet i denne saken. Svensk nødpass er gyldig for innreise til Hongkong, men det forutsetter at man reiser direkte til Hongkong og ikke via en by i Kina, som Beijing i dette tilfellet.

Klager har fremlagt dokumentasjon for at innreise kunne skje til Hongkong og Hainan, men ikke for at de kunne reise via Beijing. Da SAS kontrollerte reisedokumentene på Oslo lufthavn og fant at svensk nødpass ikke ga tillatelse til verken innreise til eller transit i Beijing i Kina, var det derfor korrekt å nekte klagers sønn ombordstigning. Nemnda er etter dette av den oppfatning at SAS ikke kan holdes ansvarlig for klagers utgifter som følge av at familien ikke fikk reist til Beijing.

Nemnda bemerker også at det ikke er relevant i vurderingen at klagers sønn fikk reise til Hongkong via Bangkok med et provisorisk pass. Dette fordi Bangkok har andre regler for innreise med provisorisk pass enn Beijing.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndeforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)