

Thai-Behörden überfordert

Edelweiss lässt Passagiere in Zürich stehen

Fluggäste verzweifeln an den Formalitäten rund um das Einreiseformular: Betroffene berichten, dass sie ihren Flug erst gar nicht antreten konnten.

Jon Mettler



Traumziel Thailand – aber manche Passagiere bleiben am Boden: Fluggäste am Flughafen Zürich.

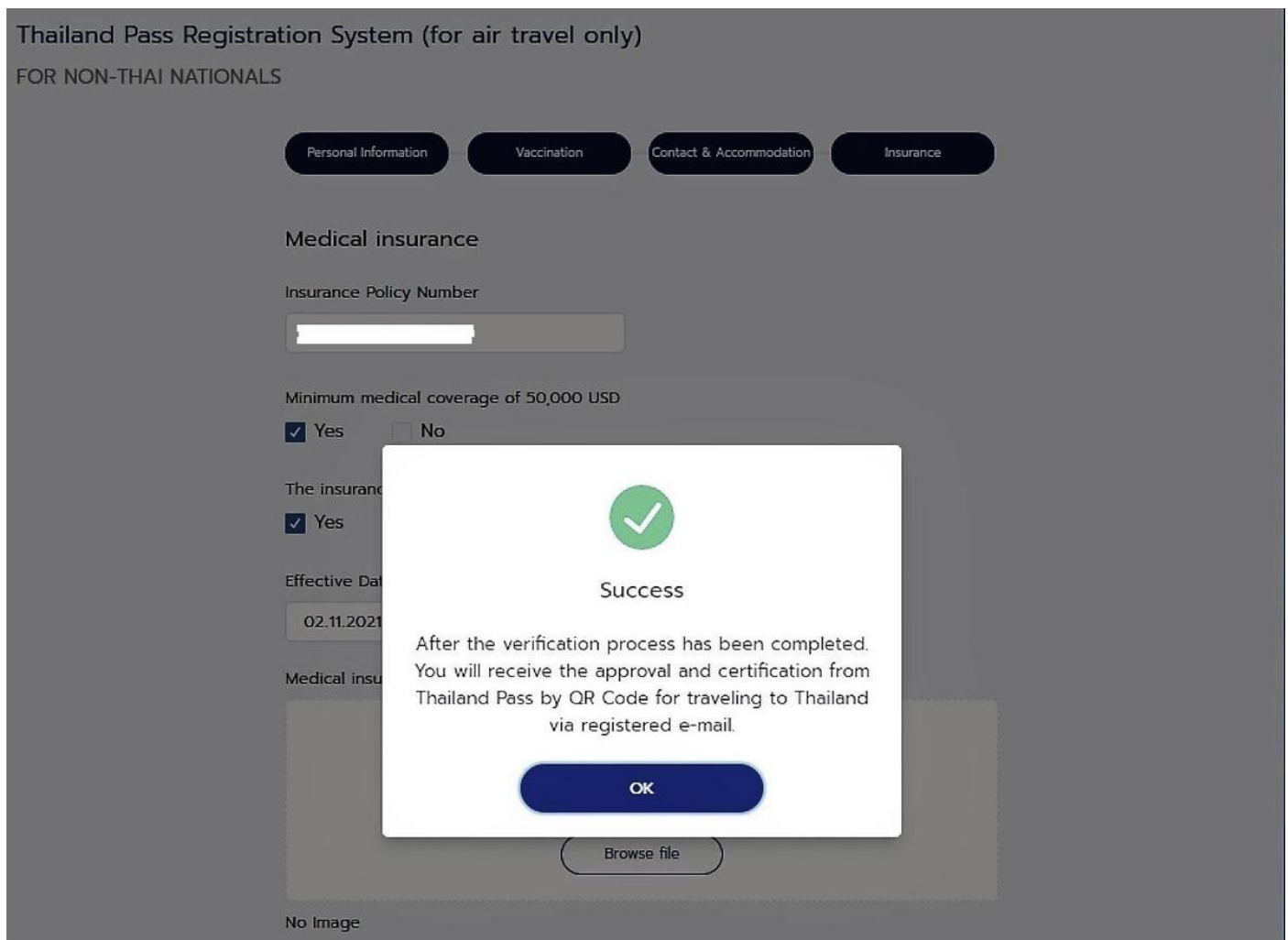
Foto: Alexandra Wey (Keystone)

Für Manuel Simon (Name geändert) sind die langersehnten Traumferien in Thailand zum Alptraum geworden: Am Flughafen Zürich lässt ihn die Fluggesellschaft Edelweiss nicht an Bord, weil er keinen QR-Code für seinen «Thailand Pass» vorweisen kann. [Dieses Dokument ist seit Anfang November nötig](#), damit ausländische Touristinnen und Touristen in Corona-Zeiten ohne Einschränkungen in die beliebte Feriendestination einreisen können.

Edelweiss bleibt hart, das Flugzeug nach Phuket hebt ohne Simon ab. Es ist Sonntag, 7. November. Am Tag darauf hätten die Ferien in der Ferne beginnen sollen. Simon stellt fest, dass auch andere Passagiere sein Schicksal teilen.

Der Unternehmer aus dem Kanton Zürich, der in diesem Artikel aus Sorge vor Schikanen für kommende Reisen nicht mit seinem echten Namen genannt werden will, versteht die Welt nicht mehr. Er hatte den Pass rechtzeitig beantragt und die dafür [notwendigen Dokumente im Internet übermittelt](#).

Die Website bescheinigt ihm eine erfolgreiche Registrierung für das Dokument, wie Screenshots zeigen, die dieser Zeitung vorliegen. Doch Simons Pass ist kein QR-Code zugeteilt worden.



So wird eine erfolgreiche Registrierung für den «Thailand Pass» bescheinigt.

Foto: Screenshot

Simon wendet sich verzweifelt an die Hotline für den Pass in Thailand sowie telefonisch an die thailändische Botschaft in Bern. Bei beiden Stellen kommt er nicht durch. Zudem schreibt er eine E-Mail an die Botschaft mit der dringenden Bitte, ihm einen QR-Code zu organisieren.

Denn am darauffolgenden Mittwoch, also drei Tage nach dem ersten geplanten Flug, hätte es eine weitere Möglichkeit gegeben, mit Edelweiss nach Thailand zu fliegen. Die Ferien wären dann etwas verkürzt gewesen. Aber immerhin wäre er zu ein bisschen Erholung an der Sonne und am Meer gekommen.

Botschaft lässt sich Zeit mit Antwort

Eine Antwort erhält Simon erst am Dienstag vergangener Woche. Die Botschaft habe keine Kontrolle über das Registrierungssystem und könne deshalb auch keine QR-Codes zuweisen. Man habe die Anfrage aber an die zuständigen Stellen in Thailand weitergeleitet. Und so kam es, dass Thailand-Fan Simon auch am Mittwoch in der Schweiz geblieben ist.

Edelweiss bestätigt die Praxis, Passagiere ohne gültigen «Thailand Pass» erst gar nicht zum Boarding zuzulassen. «Uns sind Fälle bekannt, in welchen wir Passagiere deshalb abweisen mussten, was wir bedauern», sagt ein Sprecher der Fluggesellschaft. Wie viele Personen davon seit der Einführung der neuen Einreiseregeln in Thailand betroffen sind, verrät Edelweiss nicht.



Die Touristen sind zurück: Bild vom 1. November aus Phuket.

Foto: AFP

Bei Flügen mit der Swiss – in Thailand fliegt sie die Hauptstadt Bangkok an – sind die Passagiere ebenfalls angehalten, alle nötigen Unterlagen dabeizuhaben. «Ganz generell dürfen wir Fluggäste nicht transportieren, wenn sie die Einreisebedingungen nicht erfüllen», sagt ein Sprecher der Fluggesellschaft. Die Airlines empfehlen deshalb, die nötigen Reisedokumente rechtzeitig zu beantragen.

Es ist zudem ratsam, die Unterlagen in gedruckter Form bei sich zu haben. «Gewisse Länder tun sich schwer mit digitalen Nachweisen», heisst es bei Edelweiss. Darüber hinaus gebe es in der Praxis Tücken mit digitalen Dokumenten: leerer Akku, keine Internetverbindung, defektes Smartphone.



Grosse Reiseveranstalter haben ebenso Kenntnis von Problemen mit dem «Thailand Pass». «Kuoni und unser Asien-Spezialist Asia365 beobachten, dass einzelne Startschwierigkeiten die Übermittlung bestimmter Thai-Pässe an Reisende verzögern», sagt ein Kuoni-Sprecher. Die in den vergangenen Tagen von Kuoni beantragten Pässe seien indes rechtzeitig vor der Abreise eingetroffen, wenn auch teilweise kurzfristig.

Reiseversicherung verweist auf «höhere Gewalt»

Zum Ärger der geplatzten Ferien kommt für Manuel Simon noch weiteres Ungemach. Sein Reiseversicherer will die entstandenen Kosten nicht übernehmen, er verweist auf «höhere Gewalt».

«Drittverschulden» sei in diesem Fall zutreffender, sagt Simon Sommer, Experte für Fluggastrechte beim Onlineportal Cancelled.ch. Es müsse unterschieden werden zwischen dem Versäumnis der thailändischen Behörden und den Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) der Airlines.

«Die ABB der meisten Fluggesellschaften sehen vor, dass der Passagier eigenständig dafür verantwortlich ist, die Dokumente zu besorgen und mitzuführen, die ihm eine Einreise am Zielort erlauben», sagt Sommer. Könne er dem nicht nachkommen – unabhängig davon, ob selbst verschuldet oder nicht –, so sei die Airline befugt, das Boarding zu verweigern.

Sommer rät, die jeweiligen Versicherungskonditionen und vor allem die Ausschlüsse eingehend zu prüfen. Auch könne mit dem Verweis auf Kulanz ein Gespräch mit dem Versicherer hilfreich sein.

Die thailändische Botschaft in Bern teilt auf Anfrage mit, dass inzwischen «viele erhebliche technische Schwierigkeiten behoben» worden seien. Neu sei es möglich, den Status des QR-Codes zu verfolgen. Bislang hätten 206'131 Personen den Pass erfolgreich beantragt. Die Behörden in Bangkok seien vom Ansturm überrascht worden, weshalb das System überlastet gewesen sei.

Manuel Simon lässt diese Antwort unbeeindruckt. Er überlegt sich, die Botschaft zu betreiben.

Jon Mettler ist seit 2018 Wirtschaftsredaktor bei der Zentralredaktion von Tamedia. Er berichtet über Telekommunikation, Digitalisierung, Tourismus und die Uhrenindustrie. Er hat mehrere Journalistenpreise gewonnen, darunter den Nebenmedienpreis des Schweizerischen Anwaltsverbands, den European Newspaper Award und den Medienpreis der Bedag.