

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Manglende informasjon om at SAS tillater kjæledyr (små hunder) i kabinen.

### Dato

18.06.2010

### Saksnummer

282/09F

### Tjenesteyter

SAS

Manglende informasjon om at SAS tillater kjæledyr (små hunder) i kabinen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sin reise 15. oktober 2009, for å fly fra Oslo - Las Palmas tur/retur.

Den 26. oktober kontaktet klager SAS for å informere om at hans kone er allergiker og reagerer kraftig på hund. Klager fikk tilbakemelding per telefon og senere på e-post om at det var reservert plasser for hunder i kabinen begge veier på de aktuelle reisedagene. Dette førte til at klagerne ikke kunne fly som bestilt/betalt/planlagt.

SAS opplyste at det var mulig å endre til andre avganger hvor det ikke var dyr i kabinen mot et endringsgebyr, på totalt kr 3.202. Etter å ha mottatt denne informasjonen gikk klager inn på SAS internettside for å finne noe informasjon om dyr ombord, men fant intet.

Han tok også kontakt med SAS via deres «chattelinje» men dette førte ikke til noe resultat.

Klager viser til at de reisende ikke bare må tilpasse sine reisedager som er frie for hunder, men også at de må betale for det. Og at dette ikke er noe SAS informerer om, med mindre man spør.

Klager er av den oppfatning at SAS praksis er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

### SAS har i det vesentlige anført:

SAS viser til at de har vedlagt to kopier av e-post som er sendt klager, men som ikke er vedlagt klagers kopi til nemnda, og her har SAS svart klager på hans henvendelse.

Videre opplyser SAS, som også svart i e-post til klager, at det ikke kun er kjæledyr som tas med i kabinen, men også servicehunder for handikappede og førerhunder for blinde og svaksynte.

Klager bestilte sin reise 16. oktober, men opplyste ikke SAS om konens allergi før 26. oktober 2009. Klager har kopiert sin klage til Norges Astma og Allergi Forbund-NAAF, for ordens skyld er deres anbefalinger til allergikere kopiert under.

## «SAS, Widerøe og Norwegian

Flyselskapene har innført en ordning som gjør det mulig å bestille egen allergibillett på flyreiser. Dette betyr at du må gjøre oppmerksom på at du er allergisk mot hund eller katt når du bestiller reisen. Flyselskapet vil da sette opp en særskilt kode i bestillingen som gjør at reisen sperres for mulighet til å ta med dyr i kabinen, vel og merke hvis det ikke allerede er akseptert dyr i kabinen.

Med andre ord gjelder først til mølla-prinsippet. Kommer allergikeren med sin bestilling av «allergibillett» først tillates ingen dyr i kabinen. Kommer personen med dyr først med bestillingen, må allergikeren reise på eget ansvar eventuelt vente til første dyrefrie fly.

Flere flyselskap oppfordrer passasjerer om å gi beskjed om ev. allergi også ved ombordsstigning, ikke bare ved bestilling av billett, slik at flyselskapet kan legge forholdene best mulig til rette.

Det er viktig å huske på at bestilling av allergibillett ikke lar seg gjennomføre ved bestilling på nett, og er vanskelig å oppnå dersom du bestiller reise i siste liten. Allergibillett kan lett bli en dyr affære, derfor er det lurt å være ute i god tid med bestillingen».

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om at dyr som har fått bekreftet plass tas av. Dersom klager på grunn av dette ønsker å endre sin ut- og hjemreise, er dette ikke gratis for klager.

### **Nemnda bemerker:**

Klager bestilte sine billetter på internett. På hjemmesiden er det ingen opplysninger om hund eller andre dyr i kabinen.

Klagerne har opplyst at de fra tidligere flyvning fra Gran Canaria var kjent med at flyselskapet tillot hunder i kabinen. Det fremkommer av sakens opplysning at dette også er en kjent problemstilling for Norges Astma og Allergiker Forbund.

Ved bestilling på internett er det ikke mulig å informere om at bestilleren har spesielle behov av betydning for reisen. Slik informasjon må følgelig gis muntlig til SAS. Dette fremkommer også av SAS hjemmesider.

Klager kunne ved henvendelse til SAS forut for bestillingen ha sikret seg billett på en avgang der det ikke tidligere var solgt reise der det var tillatt å ha med dyr i kabinen. Nemnda er enig med SAS i at klager ikke kan kreve at SAS må prioritere klagerne foran andre som allerede har bestilt reise med hund.

Det synes for nemnda som om SAS ved sin praktisering tar hensyn til folk med forskjellige behov ut fra et «først til mølla» prinsipp.

Det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til om regelverket likevel er diskriminerende for enkelte grupper.

I henhold til SAS regler kan en billett som er bestilt på internett endres innen 24 timer etter bestilling. Senere endringer vil kunne gjøres mot et gebyr/samt eventuelt pristillegg, jf SAS regler om dette.

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

**Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*