

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og beklagelse fra flyselskapet vedrørende deres håndtering av klagers hyperallergi.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02661

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie på tilsammen fire skulle reise fra Oslo til Pisa t/r 24. juni - 2. juli 2018 med SAS. Et par uker i forveien informerte klager SAS om at hun er svært allergisk for peanøtter og cashewnøtter, og at disse nøttene derfor ikke kan serveres ombord. Før avreise fra Oslo fikk klager tilbakemelding fra SAS om at hennes allergi ville bli ivaretatt.

Om bord i flyet på SK4823 fra Oslo til Pisa ble klager møtt av en purser som var svært ubehagelig. Hun truet med å kaste klager av flyet, og sa hun burde finne andre transportalternativer å reise med enn fly. En lege ombord kom til slutt for å forklare alvorlighetsgraden av klagers allergi til purser. Klagers to små sønner på 3 og 6 år ble svært engstelige av hendelsen. Klager opptrådte hele tiden rolig og hevet ikke stemmen, og hun opplevde situasjonen som svært ubehagelig.

Klager krever et skriftlig dokument fra SAS hvor de bekrefter at de vil ta hensyn til hennes allergi på fremtidige reiser. Videre krever hun en beklagelse fra flyselskapet, samt refusjon av billettene for hele familien.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har policy om at det ikke serveres peanøtter om bord. Andre typer allergener har selskapet dessverre ikke mulighet for å begrense. SAS viser til fremlagt utskrift fra www.sas.no:

"PEANØTT ALLERGI

Vi serverer ikke peanøtter som snacks om bord eller som en ingrediens i måltider. Hvis du er allergisk mot peanøtter,

bør du alltid opplyse kabinpersonalet når du går om bord i flyet slik at de kan informere andre reisende om din nøtteallergi.

ANDRE ALLERGIER

Andre typer allergener, som nøtter, frø og belgfrukter, er tilgjengelig som snacks eller er ingredienser i måltider på SAS-flygninger. Vi har dessverre ikke mulighet til å begrense disse.

Merk at alle våre måltider er tilberedt av leverandører i anlegg hvor nøtter og andre allergener er til stede. Av den grunn er det en risiko for at spor fra nøtter og andre allergener kan være til stede, selv i tilfeller hvor allergenet ikke er en del av oppskriften eller oppgitt som ingrediens."

På SAS' flyvninger serveres det «mixed nuts», og i den blandingen inngår belgfrukten cashewnøtter.

I forbindelse med hendelsen på SK4823 ble det sendt inn en rapport fra Purser til SAS' Head of Regional Security i Norge. Klager ble deretter kontaktet per epost av ansvarlig på denne avdelingen den 29. juni med informasjon om at besetningen hadde informert og opptrådt i henhold til SAS sine retningslinjer, og at informasjon til passasjerer som reiser med SAS kan leses på www.sas.no

Det ble ikke servert nøtter på returreisen, og annonsering ble gitt slik at klagers allergi ble imøtekommet. Purser har i dette tilfellet opptrådt i henhold til retningslinjer. SAS kan dessverre ikke gi bekreftelse på at det i fremtiden kan tas hensyn til klagers allergi. SAS kan heller ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettene da disse er benyttet.

Nemnda bemerker

Klager er nøtteallergiker og hadde informert SAS om dette før den aktuelle flyvningen. Hun følte seg dårlig behandlet ombord, men billettene ble benyttet.

SAS har som policy at det ikke serveres peanøtter om bord. Andre typer allergener opplyser selskapet at det ikke har mulighet for å begrense. SAS viser til fremlagt utskrift fra www.sas.no der dette fremgår.

Etter nemndas syn må man som allergiker sette seg inn i flyselskapets regler og vilkår, samt lese informasjon vedrørende allergi på selskapets nettside.

Billettene ble i dette tilfellet benyttet, og klager kan da ikke få erstattet disse.

Nemnda kan heller ikke pålegge SAS å utferdige et skriftlig dokument hvor selskapet bekrefter at det vil ta hensyn til klagers allergi på fremtidige reiser eller å pålegge

selskapet å gi henne en beklagelse. Det er imidlertid leit at klager og hennes familie hadde en ubehagelig opplevelse.

Nemnda anbefaler klager i fremtiden å sette seg grundig inn i hvordan det aktuelle flyselskapet hun vil reise med behandler dette alvorlige problemet.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)