

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for dårlig kundeservice.

### Dato

01.09.2017

### Saksnummer

2016-00458

### Tjenesteytere

TAP Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for han selv og sin partner fra Oslo til Lisboa den 27. juli 2016 med flight TP761. Klagers partner er allergisk mot sitrusfrukter, og de hadde informert flyselskapet på forhånd. Denne allergien er svært farlig ved opphold i en trykkbeholder, som ombord på et fly. Ombord på flyet valgte klager å informere betjeningen også for å få de til å annonsere over høyttalerne at ingen ombord måtte nyte sitrusfrukter. Klager ble møtt av svært dårlige service blant crewet. Han fikk ingen respons på sine henvendelser til å begynne med, deretter ble han møtt av null forståelse for alvoret i situasjonen. Et kvinnelig besetningsmedlem spurte klagers partner spydig hvordan hun greide å overleve å gå på gaten med slik en alvorlig allergi. Klager forklarte at situasjonen var annerledes utenfor en trykkbeholder. Videre sa kvinnen at passasjerene fikk lov til å nyte sitrusfrukter ombord om de ville det.

Etter to timers flyvningen, med kun en time igjen, ble det over høyttalerne annonsert at en passasjer tilsynelatende var allergisk mot appelsiner, og at passasjerene derfor ikke burde spise disse.

Ved ankomst Lisboa krevde klager å få navn på besetningsmedlemmene inkludert kapteinen, han fikk dette til slutt da crewet ble klar over at klager tok opp samtalen på lydfil.

Klager stiller seg sterkt kritisk til denne episoden og krever en unnskyldning og forklaring fra TAP Portugal, samt en kompensasjon for hendelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Portugal beklager på det sterkeste hendelsen klager beskriver. TAP Portugal jobber med å forbedre seg på service og kompetanse, og informasjonen klager har lagt frem er en viktig del av den prosessen.

TAP Portugal beklager nok en gang, og ønsker klager velkommen tilbake ombord hos flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

Slik nemnda ser det bør passasjerer gi beskjed om allergier ved bestillingen, jf eksempelvis FLYKN-2015-770.

Nemnda betviler verken opplysningen fra klageren om at han i forkant av reisen ga beskjed om at samboeren har alvorlig sitrusallergi til reisebyrået eller opplysningen fra TAP Portugal om at flyselskapet ikke fikk denne beskjeden videreformidlet fra reisebyrået.

Slik nemnda ser det må flyselskapet uansett om det har fått forhåndsbeskjed, forventes å kunne improvisere og gjøre det som med rimelighet kan kreves med sikte på å ivareta allergikers liv og helse.

TAP Portugal ser ut til å være enig i dette.

Nemnda ser derimot ikke grunnlag for å anbefale en erstatning for ikke-økonomisk skade for dårlig kundebehandling:

Nemnda treffer vedtak etter skriftlig saksbehandling, jf transportklagenemndforskriften § 5-5, og mener da å ikke ha godt nok grunnlag for å ta stilling til spørsmålet om det er ansvarsgrunnlag for slik erstatning uten muntlige forklaringer, jf § 6-2 bokstav c) og d).

Nemnda avviser etter dette saken.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)