

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om mattilbud for passasjerer med alvorlig nøtteallergi, samt at flyselskapet må oppgi allergener i sine menykort.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00557

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo Lufthavn (OSL) til San Juan, Puerto Rico (SJU) med Norwegians flyvning DY7121 13. mars 2016. Klager hadde bestilt mat om bord på begge flyvningene.

Klager tok kontakt med Norwegians kundeservice etter bestilling for å sørge for at det var allergivennlig mat tilgjengelig om bord, noe Norwegians kundeservicerepresentant ikke kunne garantere. Klager fikk til slutt beskjed om at problematikken måtte tas opp med kabinbesetningen ombord på flyvningen. Da klager på ny ringte Norwegians kundeservice, fikk hun beskjed om at hun måtte ha med egen mat og medisin, samt at maten om bord som allerede var betalt for ikke kunne tilbakebetales.

Det anføres fra klagers side at mange har nøtteallergi, og at inntak av nøtter i de fleste tilfeller medfører at passasjerer må direkte til sykehus, noe som vil være vanskelig på en transatlantisk flyvning. Eventuell nødlanding og lignende må dessuten være kostbart for selskapet dersom uhellet først er ute.

Klager er videre misfornøyd med Norwegians kundeservice som hun oppfattet som lite hjelpsomme og arrogante. Klager ble lovet av en av Norwegians representanter at allergien ble notert på billetten, noe som viste seg ikke å stemme på selve avreisedagen. Om bord på flyvningen ble klager informert av selskapets crew at de ikke visste helt sikkert om maten ikke inneholdt nøtter.

På bakgrunn av det ovennevnte krever klager at nøtteallergikere tilbys et mattilbud om bord, samt at flyselskapet må oppgi allergener/ingredienser i sine menykort og på sine måltider.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian oppfatter klagers krav slik at hun ønsker at det skal tilbys mat om bord tilpasset nøtteallergikere, samt at innholdet merkes på pakken.

Norwegian tilbyr mat i følgende kategorier: diabetiker, glutenfri, vegetar, muslim, laktosefri og vegan.

For passasjerer som har andre allergier anbefaler selskapet at passasjerer tar med egen mat for å unngå en allergisk reaksjon. Besetningen om bord har informasjon om alle allergener, og kan bidra hvis noe skulle være uklart vedrørende innholdet i maten som serveres.

Dersom passasjerer har nøtteallergi kan dette legges inn i vedkommendes booking, men Norwegian kan aldri love et nøttefritt miljø ombord på flyvningen. Nøtteallergikere må informere besetningen om bord, slik at dette kan annonseres over høyttaleranlegget og be de andre passasjerene ta hensyn. Norwegian kan likevel ikke garantere at dette vil bli overholdt av de øvrige passasjerer.

Maten om bord skal være merket med allergener, men selskapet har ingen særtilpasset mat for nøtteallergikere, og besetningen kan derfor ikke garantere at maten som blir servert ikke inneholder nøtter.

Norwegian motsetter seg på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerkar

Slik nemnda forstår klager, ønsker hun at Norwegian skal kunne tilby nøttefri matservering, slik at nøtteallergikere kan være trygge på å ikke få i seg nøtter under flyvningen.

Norwegian har opplyst at de tilbyr mat i kategoriene diabetiker, glutenfri, vegetar, muslim, laktosefri og vegan. Også hos andre flyselskaper tas det hensyn til ulike behov. Etter en gjennomgang av vilkårene til flere andre flyselskap, kan nemnda imidlertid ikke se at det er noen som tilbyr en nøttefri meny. Trolig skyldes det at det er ressurskrevende ved tilberedningen av måltidene å unngå spor av nøtter.

Nemnda anbefaler derfor ikke at Norwegian pålegges å tilby nøttefri meny under sine flyvninger.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representantar

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)