

## Kriterien für allergikerfreundliche Fluggesellschaften

### AUSGANGSSITUATION

Reisen sind für Allergiker meist mit Schwierigkeiten verbunden. Die einfachste Vorkehrung gegen Beschwerden, nämlich das konsequente Meiden bestimmter Allergene, ist beispielsweise in öffentlichen Verkehrsmitteln nicht möglich, weil sie nur zu vorgegebenen Zeiten wieder verlassen werden können. Polster, Klimaanlage oder Speiseangebote können Symptome auslösen und sich als allergischer Schnupfen, Asthma oder auch Nahrungsmittelallergie belastend äußern.

Eine allergikerfreundliche Fluggesellschaft bietet nachgewiesenermaßen einen besonderen Service zur Vermeidung oder Verringerung von Allergenen und trägt auf diese Weise dazu bei, die Lebensqualität von Allergikern im Alltag zu verbessern. Allergikerfreundliche Fluggesellschaften garantieren nach dem ECARF Standard die folgenden Voraussetzungen.

### 1. PRÜFKRITERIEN

#### 1.1. Flugkabine

- Allergenarme Luft durch hocheffektive Klimatechnik (optimal, um Pollen von außen und Haare von Tieren an Bord zu filtern)
- Verzicht auf aktive Beduftung mit atemwegs-irritierenden Substanzen
- Verzicht auf allergenen Pflanzenschmuck

#### 1.2. Ausstattung

- Verfügbarkeit von Kissen mit synthetischer Füllung an Bord
- Hypoallergene (Sensitiv-) Flüssigseife in den Waschräumen
- Moderne Histaminika-Tabletten (wie Cetirizin) sind zusätzlich zu dem medizinischen Standard-Notfallkoffer verfügbar; Flugbegleiterinnen und Flugbegleiter sind für allergische Notfälle ausgebildet.

## 1.3. Bordverpflegung

- Zubereitung bzw. Bereitstellung allergenarmer Menüs auf Anfrage
- Verzicht auf Angebot von Erdnüssen in Tüten an Bord
- Deutliche Kennzeichnung erdnusshaltiger Mahlzeiten (auf Menükarte)
- Angebot von nussfreien Brötchen, Brot u.a. Backwaren
- **Ständige Bevorratung folgender Lebensmittel an Bord:**
  - laktosefreie Alternativen für Kaffeemilch
  - laktosefreie Schokolade
  - glutenfreie Snacks
  - laktosefreier Hartkäse
  - Tütensuppen frei von Hauptallergenen
  - milch-/ei-/nussfreie Babymahlzeit (z.B. Obst- oder Gemüseahlzeit)

## 1.4. Lounge

- Klare Kennzeichnung von Allergenen im Speisenangebot / „Das Personal gibt Auskunft über weitere Details und Allergieinformationen der Speisen“
- Angebot von alternativen Milch- und Brotprodukten (auf Nachfrage)

## 1.5. Schulung

Bord- und Bodenpersonal der Fluggesellschaft sind geschult in der Betreuung von Gästen mit Allergien und können zum allergikerfreundlichen Service ihrer Fluglinie Auskunft geben. Verfügbarkeit eines Second Level Support Experten bei Bedarf.

## 1.6. Außendarstellung/ Kommunikation des Siegels

Durch spezielle Hinweise werden die Fluggäste auf das allergikerfreundliche Angebot der Airline aufmerksam gemacht. Diese Hinweise sind gut sichtbar – beispielsweise in den Bordinformationsbroschüren, auf den Bordmonitoren, im Internetauftritt der Fluggesellschaft.

**Die Hinweise können im Unternehmensdesign der Fluggesellschaft gestaltet werden, sollten aber das Logo des ECARF Qualitätssiegels tragen.**



## 2. QUALITÄTSKONTROLLE UND BESCHWERDEMANAGEMENT

**Der Betrieb verfügt über ein implementiertes und effizientes Qualitätsmanagementsystem, welches u.a. Reklamationen dokumentiert, bearbeitet und nachhaltig auswertet.** Folgendes wird darüber hinaus sichergestellt:

- die Kontaktdaten der Fluggesellschaft, wie Anschrift, Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse sind dokumentiert;
- eine angemessene Bearbeitung und Nachverfolgung von Reklamationen wird durch entsprechend qualifiziertes und erfahrenes Personal des Betriebes gewährleistet;
- die Auswertung von Reklamationen und ggf. darauf basierende Ableitungen für Verbesserungsmaßnahmen fließen in die Produktqualität und -sicherheit ein. Der Betrieb verpflichtet sich, diese Daten ECARF kontinuierlich zur Verfügung zu stellen.