Scandinavian Airlines System
Denmark Norway Sweden
SAS Corporate Communications
SE-195 87 Stockholm, Sweden
Telefon: +46-8-797 0000
Fax: +46-8-797 1515

A STAR ALLIANCE MEMBER

Pressmeddelande

2002-08-15

SAS passagerare får servicelöfte

Många europeiska flygbolag, däribland SAS, har i samarbete med konsumentorganisationer, nationella myndigheter och EU-kommissionen utarbetat *Airline Passenger Service Commitment.* Detta är riktlinjer som i detalj beskriver den miniminivå på service som passagerarna ska kunna förvänta sig av flygbolagen. Dokumentet omfattar service före, under och efter flygresan.

Initiativet kom från EU-kommissionen och det är frivilligt för de europeiska flygbolagen att ansluta sig. SAS är ett av de flygbolag som har valt att stödja detta. Med de nya EU-nivåerna är alla SAS passagerare exempelvis garanterade:

- Att bli erbjudna det lägsta tillgängliga priset
- 24-timmars "öppet köp" vid biljettbeställning
- Ökad servicenivå på flygplatsen vid förseningar över två timmar
- Ökat serviceutbud till handikappade och andra med nedsatt rörlighet

De flesta av servicekraven ingår redan i den service SAS kunder får idag men EU:s initiativ gör det lättare för passagerarna att jämföra pris och kvalitet – och därefter göra ett medvetet val av flygbolag.

-Vi är mycket positiva till att förverkliga *Airline Passenger Service Commitment* som definierar nivån för god service. Vi ser det som ett servicelöfte till våra kunder, säger Jens Wittrup Willumsen, Senior Vice President i SAS Airline.

SAS undertecknade *Airline Passenger Service Commitment* i februari 2002. I enlighet med EU-kommissionens tidsplan för implementering har SAS de senaste sex månaderna arbetat med att säkerställa att alla avdelningar kan infria det nya servicelöftet.
SAS servicelöfte träder i kraft den 15 augusti 2002 och gäller på hela SAS linjenät, även utanför Europa.

Alla punkter i SAS servicelöfte kan ses på www.scandinavian.net

Alla flygbolag i SAS koncernen har undertecknat *Airline Passenger Service Commitment.* För en översikt över flygbolag som stödjer EU-kommissionens initiativ, se http://www.ecac-ceac.org/uk/activities/activities-economic.html

För ytterligare information kontakta gärna:
Jens Wittrup Willumsen, Senior Vice President, Marketing & Product Management, tel. +46(08)797 24 24

SAS CORPORATE COMMUNICATIONS