Scandinavian Airlines System
Denmark Norway Sweden
SAS Informasjonsavdeling
N-0080 Oslo , Norway
Telephone: +47-64 81 60 50
Outside officehours: +47 64 81 8800
Fax: +47-67 59 15 35

Pressemelding
15. august 2002

SAS' passasjerer får serviceløfter

En rekke europeiske flyselskaper, der iblant SAS, har etter initiativ fra EU kommisjonen og i samarbeid med forbrukerorganisasjoner og de nasjonale myndigheter utarbeidet *Airline Passenger Service Commitment.* Dette er retningslinjer som i detalj beskriver hvilke minimumsnivå til service passasjerene nå kan forvente av flyselskapene.
Dokumentet omhandler serviceelementer før, under og etter flyreisen.

Det er frivillig for de europeiske flyselskapene å tiltre EU kommisjonens utspill, men SAS er blant de flyselskap som har valgt å støtte dette. Med de nye EU nivåer er alle SAS' passasjerer blant annet sikret:
- Å bli tilbudt laveste tilgjengelige pris
- 24-timers avbestillingsfrist ved billettbestilling
- Økt servicenivå på flyplassen ved forsinkelser over 2 timer
- Økt servicetilbud til handikappede og andre med nedsatt bevegelighet

De fleste servicenivåene er allerede innlemmet i den service SAS' kunder får i dag, men EU's utspill gjør det enklere for passasjerene å sammenlikne pris og kvalitet og treffe et bevisst valg av flyselskap.

Vi har ingen forbehold mot å implementere *Airline Passenger Service Commitment* som definerer nivået for god service. Vi ser på dette som et serviceløfte til våre kunder, sier Jens Wittrup Willumsen, Senior Vice President i SAS Airline.

SAS underskrev *Airline Passenger Service Commitment* i februar 2002 og har i tråd med EU kommisjonens tidsplan for implementering de siste seks måneder arbeidet for å sikre at alle avdelinger kan innfri det nye serviceløftet.
SAS' serviceløfte trer i kraft 15. august 2002 og gjelder på hele SAS' rutenettet, også utenfor Europa.

Alle punkter i SAS serviceløfte kan ses på www.scandinavian.net.

Alle flyselskaper i SAS konsernet støtter Airline Passenger Service Commitment.
For en oversikt over flyselskaper som støtter EU kommisjonens initiativ, se http://www.ecac-ceac.org/uk/activities/activities-economic.html.

For ytterligere informasjon, vennligst kontakt:
Jens Wittrup Willumsen, Senior Vice President, Marketing & Product Management, tlf: +46 (08) 797 2424.

INFORMASJONSAVDELINGEN