



Scandinavian Airlines System
Denmark Norway Sweden
SAS Informationsafdeling
Postboks 150, 2770 Kastrup
Telephone: +45-32 32 37 20
Fax: +45-32 97 43 96

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Pressemeddelelse

se

2002-08-15

Side 1/1

SAS passagerer får serviceløfte

En række europæiske luftfartsselskaber, her iblandt SAS, har efter initiativ af EU Kommissionen og i samarbejde med forbrugerorganisationer og nationale myndigheder, udarbejdet *Airline Passenger Service Commitment*. Dette er retningslinier, som i detaljer beskriver hvilke minimumsniveau til service passagererne nu kan forvente af flyselskaberne. Dokumentet omhandler service elementer før, under og efter flyrejsen.

Det er frivilligt for de europæiske luftfartsselskaber at tiltræde EU Kommissionens udspil, og SAS er blandt de flyselskaber som har valgt at støtte dette. Under de nye EU niveauer, er alle SAS passagerer eksempelvis sikret:

- At blive tilbudt lavest tilgængelige pris
- 24-timers fortrydelsesfrist ved billetbestilling
- Øget serviceniveau i lufthavnen ved forsinkelser over 2 timer
- Øget servicetilbud til handicappede og andre med nedsat førlighed

Langt de fleste servicekrav er allerede indbygget i den service SAS kunder får i dag, men EU's udspil gør det nemmere for passagererne at sammenligne pris og kvalitet - og herefter træffe et bevidst valg af flyselskab.

- Vi har ingen forbehold for at implementere *Airline Passenger Service Commitment* som definerer niveauet for god service. Vi ser på dette som et serviceløfte til vores kunder, udtaler Jens Wittrup Willumsen, Senior Vice President i SAS Airline.

SAS underskrev *Airline Passenger Service Commitment* i februar 2002 og har i tråd med EU Kommissionens tidsplan for implementering de seneste seks måneder arbejdet på at sikre, at alle afdelinger kan indfri det nye service løfte.

SAS serviceløfte træder i kraft pr. 15 august 2002, og SAS har valgt at lade dem gælde på hele rute nettet, også udenfor Europa.

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

Alle flyselskaber i SAS koncernen støtter *Airline Passenger Service Commitment*.

For en oversigt over flyselskaber som støtter EU Kommissionens initiativ, se

<http://www.ecac-ceac.org/uk/activities/activities-economic.html>.

For yderligere information, kontakt venligst:

Jens Wittrup Willumsen, Senior Vice President, Marketing & Product Management,

tlf: +46 (08) 797 24 24.

SAS CORPORATE COMMUNICATIONS