

## SAS arbejdsmetode

Nu er jeg IGEN opmærksom på, hvordan SAS opfører sig over for kunder.

En flyrejse i december til Tromsø blev ændret få dage før afgang. Jeg havde betalt for ekstra benplads til konen og jeg (da jeg er 196 cm høj). Vi havde fået tildelt nye pladser af SAS, og troede at det var fordi flyet var blevet ændret til at større fly pga. efterspørgslen. Det viste sig ikke at være tilfældet. Der var blot kommet flere SAS Plus kunder til, så man rykkede skiltet, hvorfra SAS Plus deles fra SAS Go. Vi måtte så sidde på pladser med kort benplads, mens andre havde overtaget vores pladser med ekstra benplads! Det i sig selv er noget svineri. SAS kunne blot have opgraderet os til SAS Plus.

For at komme salt i såret, så refunderer SAS ikke mit tilkøb. Det er da yderst simpelt at gøre automatisk, da jeg har betalt med kreditkort. Derfor har jeg måttet bruge tid nu på at finde og udfylde en klage på ENGELSK på SAS website.

Er der så tale om et mønster i kundebetjeningen? Ja desværre.

I december 2021 besøgte vi Tallinn. Hjemrejsen blev ændret fra direkte fly til mellemlanding i Arlanda. De 2 fly på hjemrejsen var igen med meget lidt benplads, selv om jeg havde betalt for ekstra benplads i det direkte fly. Så vi fik spildtid i Arlanda, og maste ben.

Jeg fik ikke nogen automatisk refusion. Oprettede en klagesag hos SAS. Trods utallige skriftlige og mundtlige henvendelser (bla. besvaret af indisk-engelsk talende personer i kundeservice) har jeg aldrig modtaget refusion – endsige undskyldning.

Nu har jeg så sendt sagen videre som en klage hos Trafikstyrelsen.

Efter disse sager så undersøger jeg altid alternative flyselskaber i forbindelse med rejser. Til Island brugte jeg Icelandair, til Færøerne brugte jeg Atlantic Airways, til Riga i Letland vil jeg bruge AirBaltic. Det interessante er, at SAS på ruten fra CPH til Riga anvender AirBaltic som underleverandør. Men en søgning viser mig, at det er til næsten den dobbelte pris!

SAS skal oppe sig, hvis jeg fortsat skal være kunde hos dem. Ellers bliver det kun, når andet ikke kan lade sig gøre. Der er altså mange årsager til den dårlige økonomi i SAS.