

Vakantie strandt door persoonsverwisseling



Amrani: „Waarom houdt Transavia voet bij stuk?“

PRIVÉFOTO

ALKMAAR

Wat een vakantie op Menorca had moeten worden, draaide voor een Alkmaars gezin uit op een nachtmerrie. Transavia weigerde Fouad Amrani (29), zijn vriendin en twee kinderen te vervoeren omdat hij op de zwarte lijst staat. „Ik ben het slachtoffer van persoonsverwisseling“, zegt hij. Transavia heeft dat gisteren alsnog erkend.

CASPAR NABER

Alkmaarder Armani spreekt van 'gigantische blunder van Transavia' en zet de luchtvaartmaatschappij openlijk te kijk op Facebook. „Ik spaar ze inderdaad niet. We zijn nu twee dagen verder, maar ik heb nog altijd niks gehoord van Transavia. Die reageert op Facebook met het bericht dat ze in contact staan met ons, maar dat is onzin.“

Amrani wilde dinsdag op Schiphol inchecken, maar kreeg aan de balie te horen: 'U mag niet met de vlucht mee, u moet vertrekken'. Niet begrijpend, vroeg hij waarom. „We werden eerst aan het lijntje gehouden. 'U weet donders goed waarover het gaat', beet een van hen mij uiteindelijk toe. Ik zei dat ik geen idee had wat ze bedoelde, maar ze wilden geen toelichting geven.“ In een poging zijn vakantie te redden, haalde Amrani de marechaussee erbij. Toen werd duidelijk dat hij op een zwarte lijst stond vanwege een incident op een Transaviavlucht van Marokko naar Amsterdam, vorig jaar. Amrani:

„Een man die een rij voor ons zat, gedroeg zich uitermate onbeschoft tegenover het cabinepersoneel. Hij is na aankomst op Schiphol overgedragen aan de marechaussee.“

Marokkanen

De marechaussee vond volgens Amrani de gegevens terug van de arrestatie van de amokmaker op de bewuste dag. „Bij de naam van de arrestant stond niet die van mij, maar die van iemand anders“, zegt hij. „Er zaten twee Marokkanen op de vlucht: de amokmaker en ik. De stewardess moet zich in de rij hebben vergist en onze namen met elkaar hebben verwisseld.“

Eenmaal thuis probeerde hij duidelijkheid te krijgen van Transavia, maar dat leverde volgens hem niks op. „Ik kreeg te horen dat ik maar een klacht moest indienen, wat ik ook heb gedaan.“

Volgens woordvoerder Norbert Cappetti van Transavia heeft het bedrijf gisteravond zijn welgemeende excuses aangeboden aan de gedupeerde. „Er is inderdaad sprake geweest van persoonsverwisseling als gevolg van een menselijke fout. Daarom zijn we diep door het stof gegaan en is er op directieniveau contact geweest met de gedupeerde. Wij hebben een aanbod voor een passende compensatie gedaan. Naar aanleiding van dit incident zullen wij de processen nalopen voor de totstandkoming van de lijst met personen die de veiligheid aan boord verstoren.“