

'Betalen voor koffer aan boord'



Passagiers nemen veel te grote koffers en tassen handbagage mee, waardoor de vakken boven de vliegtuigstoelen propvol zitten en mensen alsnog hun bagage moeten inchecken.

FOTO MARCO DE SWART

SCHIPHOL/DELFT

Uitpuilende bagagevakken leiden tot ergernis bij reizigers en personeel en tot vertraging bij het boarden. Passagiers nemen zo veel handbagage mee dat dit niet langer (gratis) kan, stelt een expert.

HANNEKE VAN HOUWELINGEN

Luchtvaartmaatschappij United Airlines kondigde onlangs al de invoering van een toeslag aan. Alleen het tasje dat je onder je stoel kunt schuiven, reist nog gratis mee. Luchtvaartdeskundige Joris Melkert van de TU Delft verwacht dat andere maatschappijen zullen volgen, want boven de passagiersstoelen is véél te weinig ruimte. „Vooraf op de kortere vluchten - de stedentrips in Europa - waarop reizigers alleen een rolkoffertje meenemen."

Boeing levert deze maand de eerste nieuwe toestellen van de Boeing 737 Max af, die grotere bagagevakken heeft. „De trolleys passen er op hun kant in, zodat er 50 procent meer ruimte ontstaat." De Ierse prijsvechter Ryanair heeft 100 van deze vliegtuigen besteld. Maar juich niet te vroeg, waarschuwt Melkert: „Voorlopig

zullen veel passagiers gewoon in een oud toestel zitten, waarvan de bagagebakken uitpuilen."

Laadruim

Nu lossen vliegtuigmaatschappijen het bagageprobleem vaak op door bij de gate een deel van de handbagage alsnog in te checken en in het laadruim te plaatsen. Maar dit levert hoogoplopende discussies op tussen reizigers en cabinepersoneel. Reizigers balen dat zij op de plaats van bestemming moeten wachten tot hun handbagage van de band rolt. Ook ontstaan opstoppingen bij het boarden. Passagiers gaan ruim van tevoren in de wachtrij staan.

Wie het laatst aanschuift, heeft pech, weet profwielrenner Reinier Honig. Op een vlucht met EasyJet moest hij zijn koffertje afstaan, en hij mocht zijn wielerschoenen er niet uithalen. Hij was bang dat zijn koffer kwijt zou raken. „Waardeloos! Les één die je leert als wielrenner: je kunt alles lenen van je ploegmaat, behalve schoenen. De maat, de zooltjes, de manier waarop de plaatjes eronder zitten. Die schoenen zijn heilig."

Sinds er betaald moet worden voor het meenemen van ruimbagage, loopt het probleem de spuigaten uit. Melkert: „De prijsvechters hebben klanten jarenlang aangemoedigd om zo weinig mogelijk mee te nemen. Alles wat de passagier zelf doet, is in hun voordeel. Hoe sneller ze kunnen opstijgen en landen, des te beter. Maar nu gaan ze ten onder aan hun eigen succes." Ryanair merkt dat passagiers soms veel grotere handtassen meesjouwen dan toegestaan. Een woordvoerder: „Dat zorgt voor vertraging. Als dit de praktijk blijft, zullen we maatregelen nemen."

Transavia houdt momenteel een proef waarbij passagiers bij het

kopen van het ticket gevraagd wordt om de handbagage gratis in te checken. 20 procent van de passagiers zou hiertoe bereid zijn. Hoogleraar Melkert heeft er een hard hoofd in. „We houden onze spulletjes liever bij ons, dus zullen de maatschappijen de klanten moeten verleiden. Bied korting, airmiles of gratis cola aan."

3D-scan

KLM gooit het over een andere boeg en heeft het beleid onlangs aangepast. De vliegmaatschappij besloot om de toegestane afmetingen van het tweede stuk handbagage flink in te dammen, omdat passagiers geregeld twee joekels van handtassen meenamen. Bij Wizzair en Transavia is nog maar één stuks handbagage toegestaan. De KLM zoekt samen met de TU Delft nog naar andere oplossingen. Afgelopen zomer werd een apparaat ontwikkeld dat een 3D-scan maakt van de handbagage. Als die voldoet aan de eisen, krijgt deze een groen label en mag deze boven de stoel worden geplaatst. Bij een rood label moet de bagage het ruim in. Oranje: de handbagage voldoet aan de eisen, maar de bagagevakken zitten overvol. Ook dit koffertje moet worden ingecheckt.

Verkeersdeskundige Walther Ploos van Amstel stelt dat het probleem deels kan worden opgelost als er cabinepersoneel wordt ingezet met ruimtelijk inzicht. „Met een beetje passen en meten gaat er veel meer in de vakken. Maar de reizigers moeten ook opgevoed worden. Ik sta me elke keer weer op te vreten als ze met die grote hutkoffers aankomen. Voor je het weet, is er wéér vertraging."