

Stichting betaalt passagiers cash bij vertraagde vlucht



De meeste reizigers dienen geen claim in als hun toestel te laat vertrekt.

FOTO ANP

AMSTERDAM

Een nieuwe claimstichting biedt vertraagde luchtreizigers 180 euro cash in ruil voor de claim op hun vliegtuigmaatschappij. Volgens Claimingo is sprake van een winst situatie, omdat de meeste reizigers verzuimen te claimen.

DAVID BREMMER

Jaarlijks lopen zo'n 150.000 Nederlandse passagiers van Europese airlines drie uur of meer vertraging op. Op basis van EU-regels hebben zij recht op 250 euro compensatie voor korte vluchten en 600 euro bij intercontinentale reizen.

„In praktijk maakt slechts een vijfde aanspraak op dat geld”, zegt Alexander Colenbrander, de man achter Claimingo. „De rest vindt claimen te veel moeite of kent de regels niet. De meeste maatschappijen informeren klanten niet of slecht.” Claimingo wil in dat gat springen. Deze zomer draaide het bedrijf een proef waarbij 350 claims werden verzameld. Vanaf vandaag kunnen passagiers hun claim afkopen: zij krijgen 30 procent handje contantje: 75 euro bij een korte vlucht, 120 euro voor een middellange vlucht en 180 euro voor een lange vliegreis. Het geld wordt in een dag of vijf gestort, belooft Colenbrander. „We hebben circa twee dagen nodig om een claim goed te keuren.”

Hoewel Claimingo liefst 70 procent inhoudt, spreekt Colenbrander van een eerlijk bedrag. „We hebben onderzoek gedaan en mensen

vinden 30 procent fair. Een deel van de claims moet voor de rechter worden afgedwongen, ook hebben we kantoorkosten. Onze winstmarge is tien procent.”

Investeerder

Claimingo verwacht 1.000 claimverzoeken per maand af te handelen. Om te kunnen groeien heeft de stichting een beursgenoteerde investeerder achter zich gevonden die 800.000 euro inbrengt. „Die partij wil anoniem blijven.”

Concurrenten reageren kritisch. Volgens EUclaim, dat dit jaar zo'n 100.000 claims afhandelde, werkt het businessmodel niet. Directeur en oprichter Hendrik Noorderhaven stelt dat meerdere claimclubs in Duitsland exact hetzelfde probeerden. „Met Geldsofort keerden wij passagiers 60 procent vooraf uit. We zijn snel gestopt, er was amper belangstelling.”

Volgens EUclaim is financiële compensatie slechts een deel van het verhaal. „Mensen zijn door hun vertraging vakantiedagen misgelopen of een afspraak. Ze willen genoegdoening. Colenbrander gaat daaraan voorbij.”