

Vluchten vertraagd, wel vaker geld terug



Het aantal vluchten met vertraging steeg bij EasyJet de laatste jaren van 162 naar 368.

JANNE TUIJNMAN

ROTTERDAM

Passagiers van KLM en EasyJet hebben het afgelopen jaar vaker uren op hun vlucht moeten wachten dan jaren daarvoor. Stakingen van luchtverkeersleiders en slecht weer veroorzaakten extreme vertragingen. Eén meevaller: reizigers krijgen vaker geld ter compensatie.

MARCIA NIEUWENHUIS

Bij KLM steeg het aantal geannuleerde vluchten en vluchten met een vertraging van meer dan 3 uur in 4 jaar met een derde: van 2241 in 2012 naar bijna 3000 in 2015. Bij de vluchten van EasyJet in Nederland is dat aantal meer dan verdubbeld van 162 naar 368.

Ook het aantal vertragingen waarbij reizigers recht hebben op compensatie nam bij KLM met een kwart toe en bij EasyJet met ruim 80 procent. Dat blijkt uit cijfers van grote vliegtuigmaatschappijen die op Nederland vliegen die deze krant bij EUclaim heeft opgevraagd.

Volgens de

vliegtuigmaatschappijen KLM en EasyJet was er in 2015 sprake van een aantal 'uitzonderlijke omstandigheden' die buiten hun machten lagen, maar wel impact hadden op de punctualiteit.

„Daarbij denken we bijvoorbeeld aan de brand op de luchthaven Rome Fiumicino, stakingen door Franse luchtverkeersleiders en bijzondere weersomstandigheden," licht woordvoerder Kirsten de Haan van EasyJet toe. Ook KLM-woordvoerder Lisette Ebeling-Koning wijst op de staking van de luchtverkeersleiding van Air France die partner KLM extra raakte. „Ook hebben we last gehad van bijvoorbeeld ijzel."

Toch was het jaar 2015 volgens de Europese luchtverkeersleidingsorganisatie Eurocontrol qua omstandigheden 'niet veel slechter dan 2014', zo laat een woordvoerder weten. Door uitspraken van het Europees Hof hebben reizigers wel vaker recht op compensatie, want luchtvaartmaatschappijen kunnen minder makkelijk de schuld afschuiven op slecht weer of technische problemen.

Compensatie

Dat draagt er volgens KLM ook aan bij dat het aantal incidenten met recht op compensatie stijgt. „Door de jaren heen zijn er steeds meer uitspraken van het Europese Hof geweest als gevolg waarvan luchtvaartmaatschappijen in geval van vertraging geen beroep meer kunnen doen op buitengewone omstandigheden, waar we géén invloed op hebben, zoals weersomstandigheden, stakingen van luchtverkeersleiding of vertraging veroorzaakt door een technisch mankement," benadrukt de KLM-woordvoerder.

Volgens verschillende luchtvaartdeskundigen kan de toegenomen drukte wel een

oorzaak zijn voor de stijging van het aantal extreme vertragingen. „Het systeem moet zich weer aanpassen aan het hogere aantal vluchten sinds de economische crisis," licht luchtvaarteconoom Hans Heerkens van de Technische Universiteit Twente toe. Dat beaamt luchtvaartdeskundige Abdel El Makhloufi van de Hogeschool van Utrecht. „Het aantal passagiers op Schiphol was het afgelopen jaar alleen al 58 miljoen en dan heb ik het nog niet eens over de groei van het vrachtverkeer."

De luchtvaartdeskundige wijst er ook op dat het aantal annuleringen of vertragingen van meer dan 3 uur de afgelopen jaren nog harder groeide bij EasyJet en KLM. „Bij EasyJet stijgt het aantal incidenten zo hard, dat ik vermoed dat daar echt een probleem zit," analyseert hij. „Bij KLM is er wel een stijging, maar zijn de aantallen stabielier."

Volgens Heerkens is KLM wel lastig te vergelijken met prijsvechters, omdat die volgens een ander systeem werken. „Bij KLM wachten vliegtuigen tot op zekere hoogte op elkaar. Bij een prijsvechter heeft een reiziger die wil overstappen pech."

Bij Transavia bleef het aantal incidenten ongeveer gelijk, terwijl TUI en Corendon juist een forse daling kenden. TUI dankt de daling onder meer aan de aanschaf van drie nieuwe toestellen.