

# 'Claim bij vertraging veel te ingewikkeld'

---

## SCHIPHOL

---

TON VOERMANS

Vervolg van voorpagina

Het percentage vertraagde vluchten is flink gestegen. Vorig jaar vertrok nog gemiddeld 68 procent van de vluchten op tijd, in 2016 slechts 61,5 procent.

„Schiphol had vorige zomer nog 76 procent van de vluchten op tijd, dit jaar minder dan 63 procent”, constateert Tom van Bokhoven van Vlucht-vertraagd.nl.

Maatschappijen maken soms doelbewust de keuze om een vlucht te annuleren omdat de huur van een vervangend toestel te duur is. Ze gokken erop dat niet veel passagiers claimen en maken het de mensen die dat wel doen zo moeilijk mogelijk. Paul Vaneker van EUclaim: „De helft claimt niet. Veel mensen proberen het, maar denken al snel: 'laat maar'. Rechtsbijstandsverzekeringen keren vaak zelf maar uit, dat is goedkoper dan procederen. Gemiddeld blijven er 30 mensen over die het lukt een claim te innen.” Bij een vol vliegtuig met 150 passagiers kan een airline tienduizenden euro's aan schadevergoedingen uitsparen.

Vooraf TUI kampte afgelopen zomer met veel vertraging: 129 keer, bijna vier keer zoveel als in voorgaande jaren. KLM en Transavia hadden hun zaakjes veel beter op orde en halveerden het aantal vluchten dat niet op tijd was.

Petra Kok van TUI Fly zegt dat er afgelopen zomer domweg nauwelijks toestellen te huur waren om problemen op te vangen. Maar volgens EUclaim en Vlucht-vertraagd.nl is dat iedere zomer zo en had de maatschappij zich beter moeten voorbereiden.

TUI Fly gaat het anders doen, belooft Kok. „Samen met onze Belgische zustermaatschappij

(Jetairfly, red.) zullen we voor de piekdrukke in de zomer een gemeenschappelijk reservetoestel neerzetten om vertragingen te kunnen opvangen. Daarnaast bekijken we nu al of in de zomer van volgend jaar reservecapaciteit voor ad hoc-inhuur aanwezig is. Is dat niet het geval, dan zullen wij onze planning zodanig aanpassen dat vervolgvertragingen zo min mogelijk optreden.”

De claimbedrijven hebben handenvol werk met tienduizenden klanten die gecompenseerd willen worden. Prijsvechters laten de klanten niet zelden aan hun lot over. „Veel mensen wordt het dan zwart voor de ogen”, aldus Van Bokhoven. Ook Vaneker zegt dat boosheid vaak het motief is om te claimen.