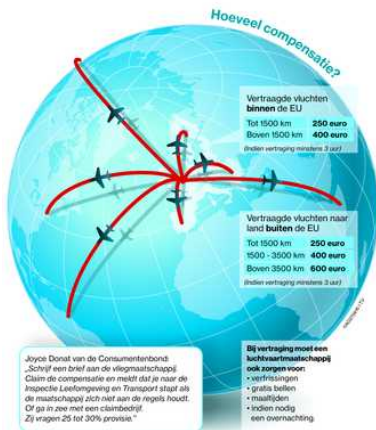


'Passagier die geld wil zien moet wel zelf doorbijten'



THIJS UNGER

SCHIPHOL

Ontkennen, afwijzen en vertragen is de strategie van de meeste airlines als een passagier compensatie vraagt voor een ernstig vertraagde vlucht. Met name de prijsvechters zijn er meester in.

TON VOERMANS

Directeur Tom van Bokhoven van Vlucht-vertraagd.nl schat dat liefst 90 procent van de passagiers geen compensatie ontvangt. EUclaim denkt dat de helft van de gerechtigden de vergoeding laat liggen, uit onwetendheid of omdat ze zich laten afschepen.

Zo vraagt het Portugese TAP-Air steeds nieuwe documenten als er een claim wordt ingediend. Ouders moeten bijvoorbeeld een 'bewijs van verwantschap' overleggen, waaruit blijkt dat ouders echt namens hun kinderen mogen optreden. Dat document moet worden opgevraagd bij de gemeente. En als de handtekening dan niet exact lijkt op die in het paspoort, komt de claim retour.

Ryanair stuurt - als een compensatie eenmaal is toegewezen - per post een cheque die met veel gedoe en tegen hoge kosten geïnd moet worden bij een

bank. Als de cheque niet wordt verzilverd, is dat kassa voor de luchtvaartmaatschappij.

Bont

Luchtvaartmaatschappij Vueling maakt het zo bont dat de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) vorig jaar in actie kwam. Overleg en reprimandes hielpen niet en in december kreeg het Spaanse bedrijf dwangsommen voor de kiezen die kunnen oplopen tot 1 miljoen euro.

Volgens de inspectie krijgen klagende passagiers van Vueling standaard een afwijzing. Van de 44 passagiers die vorig jaar bij de ILT aan de bel trokken over Vueling, kregen er 27 alsnog hun compensatie, overigens zonder enige uitleg over de aanvankelijke afwijzing. Er zijn nog geen dwangsommen geïnd, maar dat lijkt niet lang meer te duren. De ILT onderzoekt momenteel andermaal klachten van passagiers van de Spaanse maatschappij, bevestigt de inspectie.

Ontduiken van de compensatieplicht is lucratief. Bij een vol vliegtuig kan dat voordeel oplopen tot 72.000 euro per vertraagde vlucht.

Luchtvaartmaatschappijen die de compensatieplicht ontduiken, maken zich eigenlijk schuldig aan oneerlijke concurrentie, oordeelt de ILT. De boetes die Vueling kan krijgen zijn daarom 30 procent hoger dan het theoretische voordeel.

Volgens de ILT houden de meeste airlines zich goed aan de regels, maar volgens Vlucht-vertraagd.nl is dat een vertekend beeld. „Maar heel weinig mensen weten de weg naar de inspectie te vinden, dat is echt het topje van de ijsberg”, zegt Van Bokhoven.

Volgens Joyce Donat van de

Consumentenbond is er 'enige verbetering' in het gedrag van de luchtvaartmaatschappijen. „Maar niets structureels.” De Consumentenbond juicht het strengere optreden van de ILT toe. „En met de laatste uitspraken van het Europese Hof is nu duidelijk dat een technische storing geen overmacht is, maar gewoon bedrijfsrisico.”

Tiptop

Veel vertraagde vluchten zijn het gevolg van de werkwijze van de maatschappijen. Een tiptop onderhouden toestel zal bijna altijd door de pre-flight check komen. En piloten worden ook weleens ziek. Als er altijd een crew stand-by staat, kunnen vertragingen worden voorkomen. KLM kan zo 90 procent van de vluchten exact op tijd laten vertrekken en aankomen. En bij een maatschappij als Vueling lukt dat slechts bij 70 procent.

Nederlandse maatschappijen als Arkefly, KLM en Corendon zijn zich afgelopen jaren beter gaan gedragen. „Maar passagiers moeten altijd actief achter hun vergoeding aan gaan en ook altijd doortastend zijn om de vergoeding te krijgen”, aldus Van Bokhoven.

De afgelopen vijf jaar schommelt volgens EUclaim het aantal vluchten met drie uur of meer vertraging tussen de 2500 en 2800. „Toch zorgt de compensatieplicht ervoor dat er beter op tijd wordt gevlogen. Het totale aantal vluchten stijgt immers jaarlijks”, stelt de Consumentenbond.