

## Prijzvechter in de problemen



Ryanair: personeelsproblemen.  
GETTY IMAGES



Ryanair-topman Michael O'Leary  
AFP

**Lang, heel lang, kwam Ryanair weg met het schofferen van klanten en belabberd personeelsbeleid. De toestellen zaten toch wel vol. Nu lijkt de grens bereikt. Klanten, personeel én de toezichthouder pikken het niet meer.**

SANDER VAN MERSBERGEN

In mei durfde Ryanair-topman Michael O'Leary nog met droge ogen te beweren dat hij geen problemen had met personeel. 'Idioten', noemde hij de zeven pensioenfondsen die besloten niet meer in Ryanair te beleggen, vanwege de in hun ogen belabberde arbeidsomstandigheden bij het bedrijf. „Ik ga aan hen geen aandacht besteden. Ze zijn verkeerd geïnformeerd."

Schokkende uitspraken? Welnee. Niet voor O'Leary in ieder geval, een man die de lach aan zijn kont heeft hangen. Zelfs voor de mensen van wie hij het uiteindelijk moet hebben - de passagiers -

toont hij verbaal geen enkel respect. Over Duitse klanten zei hij ooit dat ze zelfs 'poedelnaakt over een met glas bedekte vloer zouden kruipen om goedkope tickets te bemachtigen'.

Hij meende het zich te kunnen veroorloven, overtuigd als hij ervan is dat juist die goedkope tickets ervoor zorgen dat de klant toch wel in een van zijn talrijke vliegtuigstoeltjes terecht komt, uiteindelijk. Maar de schoentjes, waarin hij nu moet lopen, zijn zo nauw dat het de vraag is of hij wegvloot met grappen en beledigingen.

Al 715.000 reizigers zijn inmiddels de dupe van de chaos bij de Ierse prijzvechter. Dat zijn meer mensen dan er in Rotterdam wonen. De vlucht die zij boekten, is geschrapt omdat Ryanair te weinig piloten heeft om alle routes te bemannen. Er zijn 18.000 vluchten gecancelled.

De manier waarop het bedrijf deze mensen terzijde staat, leverde een reprimande van de Britse toezichthouder CAA op. Ryanair verzuimt de klanten te wijzen op hun rechten. Zo stelt het bedrijf passagiers niet in de gelegenheid over te boeken naar andere maatschappijen en vertelt het ook niet dat Ryanair de kosten moet vergoeden die klanten maken om een alternatief vliegveld te bereiken. De CAA neemt juridische stappen als Ryanair zijn praktijken niet wijzigt.

### Schadeclaims

Op sociale media heeft Ryanair het bij een deel van zijn klanten verbruid. „Nooit meer @Ryanair", zegt een van de gedupeerden op Twitter. „Vlucht naar Manchester gecancelled en nu mogen we voor meer dan drie keer zoveel weer boeken. K\*tbedrijf."

Om dit soort uitspraken kan

O'Leary misschien zijn schouders nog ophalen. 'Mijn vluchten zitten vol met mensen die ooit zeiden nooit meer met Ryanair te vliegen', schamperde hij eens. Maar helaas voor hem ligt het probleem dit keer dieper dan slechte service alleen. Ten eerste gaat de chaos hem dit keer veel geld kosten, de teller staat inmiddels al op 50 miljoen euro aan tegemoetkomingen aan klanten. De schade valt misschien nog hoger uit als reizigers al hun rechten gaan claimen.

### Salarisverhoging

Ten tweede doorkruist de wanorde de toekomstplannen van Ryanair. Het bedrijf had serieuze interesse om het failliete Alitalia te kopen, om zo zijn marktaandeel in Europa verder uit te breiden. Daar ziet het nu vanaf.

En dan het derde en waarschijnlijk belangrijkste punt: Ryanair heeft, in weerwil van wat O'Leary in mei beweerde, wél problemen met zijn personeel. Jarenlang hielden Ryanair-piloten zich koest, blij als ze waren dat ze überhaupt een stoeltje hadden.

„Eigenlijk wil niemand bij Ryanair werken", zegt een bron binnen de Nederlandse luchtvaart die niet met zijn naam in de krant wil. „Het gaat niet om het salaris, dat is prima, maar om respect. De werkomstandigheden bij Ryanair zijn gewoon vernederend. Piloten zijn een soort schijnzelfstandigen. Ze mogen zich niet eens ziek melden, moeten geld meebrengen om überhaupt de cockpit in te mogen." Nu de economie in Europa aantrekt, ontstaat er bij andere maatschappijen ruimte. „Piloten hebben eindelijk de kans om door te schuiven naar betere werkgevers."

Ryanair zal zijn best moeten doen om een aantrekkelijker werkgever te worden. Met een eerste groep

piloten is al een salarisverhoging  
afgesproken van vijf- tot  
tienduizend euro. Met andere  
piloten - onder wie de Nederlandse  
- moet nog worden gesproken.