



Prijsvechters IN DE LUCHT

Naar Malaga voor € 35. Tickets van budgetvliegmaatschappijen als Easyjet en Ryanair zijn vaak spotgoedkoop. Maar dan moet je geen foutje maken bij het opgeven van je naam, geen koffer mee willen nemen en niet verwachten dat je een kopje koffie krijgt.

Na de vakantie met de kinderen willen we nog een weekje weg zonder hen. Sardinië lonkt, en aangezien prijsvechter Easyjet vanaf Schiphol op de Sardijnse luchthaven Olbia vliegt, kunnen we er voordelig heen, ondanks het hoogseizoen. We boeken de vlucht online. Maar een week later slaat de schrik me om het hart als ik de vluchtgegevens nog eens goed bekijk. In plaats van de eerste doopnaam van mijn vrouw heb ik haar roepnaam ingevuld, een naam die niet in haar paspoort staat. Wat dom! Op de website van Easyjet kan ik die fout direct herstellen, maar dat kost wel € 84. Ik besluit contact te zoeken met de Britse budgetvliegmaatschappij. Mijn verbale Engels is best oké, maar schriftelijk ben ik beter, dus stuur ik een mail met een wat sullige en meelijwekkende ondertoon. Twee dagen hoor ik niets, maar dan komt het verlossende antwoord. Als een 'gesture of goodwill' heeft Easyjet de voornaam van mijn vrouw aangepast, kosteloos. Paul van Easyjet Customer Service wenst ons 'a fantastic flight'.

Op diverse internetfora blijkt dat Easyjet niet bij iedereen zo coulant is. Dat geldt ook voor andere

budgetvliegmaatschappijen zoals Ryanair, Vueling, TUIfly en Transavia. Veel mensen beklagen zich over de hoge kosten voor het veranderen van een fout in de naam op het ticket. Bij Ryanair kan dat oplopen tot wel € 110. 'Dat ze er een fee voor vragen vind ik logisch,' zegt David Elliot, oprichter van vakantie-dealsite TicketSpy en oud-docent luchtvaartmarketing, 'want uiteindelijk moeten ze mensen aannemen om dat soort zaken te corrigeren. Maar € 110 is echt buiten proportie, dan zijn het in mijn ogen gewoon boeven.' Volgens luchtvaarteconoom Hans Heerkens van de TU Twente is het voor budgetmaatschappijen een extra bron van inkomsten. Zoals dat ook geldt

OP MAANDAG KOST EEN VLUCHT € 50; ALS JE OP WOENSDAG WIL BOEKEN IS DE PRIJS GESTEGEN

voor dure drankjes in het vliegtuig, ruimbagage waar je extra voor betaalt en extra service zoals voorrang bij het inchecken. De 'kale' prijs is daardoor heel laag. En dan bieden ze op bepaalde vluchten nog eens stuntprijzen van € 20, legt Heerkens uit. 'Daar adverteren ze mee, vervolgens ga jij naar de website om te ontdekken dat de goedkoopste tarieven al weg zijn of jou qua tijd niet uitkomen, en boek je een vlucht voor het dubbele. En als je alles dan optelt zoals die koffer en die kop koffie met een broodje dan kom je al veel dichterbij de buurt van het tarief dat een lijndienstmaatschappij hanteert.'

14 UUR PER DAG HEEN EN WEER

Toch is het prijsverschil nog steeds wel aanzienlijk, erkent Heerkens. 'Dat komt allereerst doordat budgetmaatschappijen hun toestellen heel efficiënt gebruiken. Vaak zo'n 13, 14 uur per dag. Bij lijndienstmaatschappijen als KLM is dat maar 8 à 9 uur. Daarmee verlaag je de kosten per passagier. Ze kunnen dat doen omdat ze op een bepaald traject gewoon heen en weer vliegen en ze verder niets te maken hebben met aansluitende vluchten.' Wat volgens Heerkens ook meespeelt is dat budgetmaatschappijen slim inspelen op de vraag. 'Als ze bijvoorbeeld merken dat er Polen zijn die in Engeland werken en die in het weekend graag goedkoop naar huis willen vliegen, dan zetten ze daar een route voor op. Loopt de vraag terug, dan stoppen ze daar net zo makkelijk weer mee.'

Verder besparen budgetmaatschappijen kosten door weinig service te bieden, passagiers rechtstreeks online te laten boeken en door vanaf regionale vliegvelden te vliegen waar ze

Zeven foute voorletters ... kosten: € 400

Jan Vugts uit Tilburg vloog eind december met zijn vrouw en dochter naar Barcelona, voor € 180 per persoon met de Spaanse prijsvechter Vueling. Op Eindhoven Airport bleek dat Vugts voor zijn vrouw en voor zichzelf voorletters had gebruikt bij het online boeken. 'Toen we wilden inchecken, kregen we te horen dat we onze voornamen hadden moeten gebruiken. Omdat er geen balie van Vueling was, moest er gebeld worden met de Engelssprekende klantenservice. Uiteindelijk werd ons verteld dat het wijzigen van de namen € 50 per voorletter ging kosten.' Dat betekende een gepeperde rekening, Vugts heeft namelijk vier voorletters en zijn vrouw drie. 'De kosten moesten meteen afgerekend worden met een creditcard. Maar die hebben we niet, dus mijn broer heeft het bedrag voorgeschieden met zijn creditcard.' Bij thuiskomst bleken de kosten zelfs € 400 te bedragen. Vugts heeft geprobeerd om zijn geld terug te krijgen. Tot op heden zonder succes. 'Het is zuur, temeer omdat bij het boeken niet werd aangegeven dat we voornamen moesten gebruiken en het zelfs niet eens duidelijk in de voorwaarden van Vueling staat.'

minder landings- en afhandelingsgelden betalen. 'Ze onderhandelen ook nog eens scherp over de tarieven die ze moeten betalen. En aangezien ze op zo'n vliegveld vaak de enige grote maatschappij zijn, hebben ze een sterke onderhandelingspositie. Verder kiezen ze voor goedkopere time slots. Het maakt zo'n maatschappij niets uit dat de vlucht om vijf uur 's ochtends vertrekt. Door dit soort zaken kunnen ze de kosten en de prijs laag houden.'

ZIJN BUDGETVLEIETUIGEN WEL VEILIG?

Passagiers hoeven zich volgens Heerkens geen zorgen te maken dat kostenbesparende maatregelen ten koste gaan van de veiligheid. 'Ze bezuinigen niet op onderhoud, want hun toestellen moeten continu vliegen. Een storing gooit hun schema meteen overhoop.' Toch geven piloten van budgetmaatschappijen een iets lager cijfer aan veiligheid dan piloten van lijndienstmaatschappijen, zo blijkt uit een recent Brits onderzoek. Ook zijn ze vaker vermoeid. Heerkens vermoedt ook dat prijsvechters vaak >

**EEN
'BUDGET'
PILOOT
IS VAKER
VERMOEID
DAN EEN
COLLEGA
OP EEN
LIJNDIENST**

DE PRIJS KAN STEIL OMLAAG GAAN ALS HET TOESTEL EEN PAAR DAGEN VOOR VERTREK NOG NIET VOL IS

Geen balies, geen nummer

Piet Hein Wokke woont sinds augustus vorig jaar in Londen. Voor zijn werk en familiebezoek vliegt hij eens in de zes weken naar Nederland. 'Ik kies dan vrijwel elke keer voor Easyjet, die vanaf Gatwick Airport vliegt. Vanwege de prijs, want waar ik met een lijndienstmaatschappij als British Airways zo'n € 250 voor een retourticket kwijt ben, betaal ik bij Easyjet rond de € 75.' Wokke calculeert wel standaard vertraging in, soms is die een halfuur maar ook weleens drie uur. 'Mist is regelmatig de spelbreker, maar wat ook gebeurt is dat het vliegtuig te laat aankomt. Prijsvechters hebben zo'n strakke planning dat ze een eenmaal opgelopen vertraging de hele dag niet meer inlopen.' Wokke vindt het erg dat er nooit wordt uitgelegd waarom er vertraging is. 'Er zijn geen balies waar je terecht kunt en er is geen nummer dat je kunt bellen.' Toch blijft hij met Easyjet vliegen. 'Op jaarbasis scheelt me dat meer dan duizend euro. Dat is me die gebrekkige communicatie en die uren wachten wel waard. En met een boek of laptop besteed ik de tijd goed.'

net boven de minimum veiligheidseisen gaan zitten. 'Dan nemen ze bijvoorbeeld slechts de minimum hoeveelheid brandstof mee. Soms komt het dan voor dat ze bij een bepaalde calamiteit voorrang moeten krijgen bij het landen. Niet problematisch omdat andere maatschappijen meer marge aanhouden, maar als iedereen daarop gaat bekknibbelen kan het wel tot problemen leiden.' Behalve een lagere ticketprijs bieden budgetmaatschappijen een ander groot voordeel, zegt Elliot. 'Bij vrijwel elke prijsvechter kun je een andere persoon laten reizen op jouw ticket. Een maatschappij als KLM staat dat bijvoorbeeld niet toe. Daar zijn wel kosten aan verbonden, bij de een betaal je € 27, bij de ander € 130. Op onze site, TicketSpy.nl, hebben we daarover net een geactualiseerd overzicht geplaatst.'

ZO KOMT DE PRIJS TOT STAND

Welkom in de schimmige wereld van het online boeken van vluchten bij budgetmaatschappijen. Op maandag kan een vlucht nog € 50 kosten. Maar als je dan op woensdag wilt boeken, is

PRIJSVECHTERS EN KWALITEIT

Prijsvechters die in Nederland opereren, blinken niet uit in klantgerichtheid. Dat blijkt uit de ranking die de website AirHelp Score recentelijk samenstelde. Voor diverse vliegmaatschappijen werden kwaliteit en service, vertragingen en afhandelingclaims beoordeeld. In de top 10 vinden we net achter gerenommeerde maatschappijen als Qatar Airways (1), Singapore Airlines (3) en KLM (5) twee prijsvechters: Virgin Atlantic Airways (6) en Air Baltic (7). Transavia (18) scoort nog best redelijk. Dat kan niet gezegd worden van Ryanair (49) en Vueling (53). Easyjet zit met de 63ste plek in de staart van de ranglijst.

de prijs ineens met een paar tientjes gestegen. Op internet circuleren verhalen dat de online boekingsystemen van budgetmaatschappijen registreren dat je al eerder geïnteresseerd was voor een bepaalde vlucht en daar vervolgens op reageren met een hogere prijs. Heerkens kent die verhalen ook. 'Een collega van de Universiteit Twente heeft daar een paar jaar geleden onderzoek naar gedaan, maar hij heeft daar geen bewijzen voor gevonden.' Volgens Heerkens zijn de boekingsystemen te vergelijken met een veiling waarbij geprobeerd wordt elke stoel voor de maximale prijs te verkopen. 'Dat betekent dat zo'n stoel duurder wordt als het toestel bijna volgeboekt is. Maar aan de andere kant kan de prijs ook ineens steil omlaag gaan als het toestel een paar dagen voor vertrek nog niet vol is. Een maatschappij biedt zo'n stoel dan tegen de kostprijs aan, of misschien zelfs wel daaronder. Niet veel mensen kunnen of willen daarop wachten. Of je moet een rugzaktoerist zijn, die het niet uitmaakt dat hij een dag eerder of later vliegt.' +