

Vakantie omboeken? Dure grap!

Je vakantie uitstellen is nooit leuk, helemaal niet als het ook nog eens handenvol geld kost. In plaats van omboeken kun je soms beter een nieuw ticket kopen.

Kaj van Arkel > 15-08-18, 16:00

De koffers zijn gepakt, de tickets liggen klaar, maar dan word je plotseling ziek. Rillend van de koorts lig je in bed. Wat nu?

Op begrip van de vliegmaatschappij hoef je meestal niet te rekenen, hoe vervelend de situatie ook is. Bij annulering heb je vrijwel nooit recht op restitutie van de ticketprijs. Die vlieger gaat alleen op voor dure tickets of als je binnen 24 uur na boeking annuleert.

Wie een annuleringsverzekering heeft, kan met een beetje geluk wel de ticketkosten terugkrijgen. Wie dat niet heeft, kan fluiten naar zijn centen. Dubbele pech dus.

Duur

Het vertrek uitstellen in de hoop dat je snel beter wordt, kan een uitweg bieden. Daarvoor dient het ticket via de vliegmaatschappij tot een latere datum te worden omgeboekt. Dat kan online en zelfs nog op de luchthaven, in de meeste gevallen tot drie uur voor vertrek.

Maar ook omboeken is vaak een dure grap. Voor het doorvoeren van vluchtwijzigingen rekent vrijwel elke vliegmaatschappij administratiekosten. Bovendien moet vaak worden bijbetaald, omdat de ticketprijs tussentijds is gestegen. Die loopt op naarmate het vertrek dichterbij komt.

Bij Transavia betaal je voor een vluchtwijziging standaard 50 euro plus het prijsverschil tussen het oude en het nieuwe ticket. KLM rekent bovenop het prijsverschil een wijzigingsstarief van 70 euro voor vluchten binnen de EU en 150 euro voor vluchten daarbuiten. TUIfly is ongeveer even duur, met 100 euro voor het wijzigen van Europese vluchten en 200 euro voor intercontinentale vluchten. Ook hier moet bij prijsstijging worden bijbetaald.

Bij Ryanair zijn de omboekkosten afhankelijk van het seizoen. Daardoor kunnen wijzigingskosten in de drukke zomermaanden oplopen tot 95 euro plus het eventuele verschil in ticketprijs. Dat terwijl Ryanair gemiddeld 39 euro voor een ticket rekent, ofwel 78 euro voor een retourtje.

Klantonvriendelijk

„Dus is het soms voordeliger om een compleet nieuw ticket te boeken”, weet David Elliot, voormalig docent luchtvaartmanagement en eigenaar van boekingsite Ticketspy.nl. „Best vreemd. En als je het mij vraagt, een tikje klantonvriendelijk.”

Elliot begrijpt wel waarom vliegmaatschappijen de servicekosten hoog houden. „Ze zijn bang dat de omgeboekte of geannuleerde stoel niet opnieuw verkocht kan worden. Daarvoor zoeken ze compensatie.”

Is dat ook terecht? Niet helemaal, vindt Elliot. „Kort voor vertrek is het lastig om een vrijgekomen stoel opnieuw te verkopen. Maar als iemand twee weken voor vertrek annuleert of omboekt, moet dat voor de vliegmaatschappij geen probleem zijn.”

Flexibel

Zijn er geen manieren om onder die omboekkosten uit te komen? „Je kunt een ticket reserveren als je nog niet zeker bent van je vakantieplannen”, zegt Elliot. „Maar een reservering is vaak van korte duur en ook hieraan zijn kosten verbonden.”

Een andere optie is het flexibele ticket. Je betaalt extra, maar mag 'kosteloos' annuleren. Verschillende vliegmaatschappijen, waaronder KLM en Transavia, bieden deze optie aan. Maar ook het flexibele ticket is in veel gevallen duur. Zo betaal je bij Ryanair voor een 'Flexi plus-ticket' naar Dublin een kleine 70 euro, terwijl het standaardticket voor dezelfde vlucht 22 euro kost.

Bij KLM maak je voor 14 euro een ticket flexibel. Hiermee mag de vlucht drie keer en tot 48 uur voor vertrek worden gewijzigd. Deze optie is alleen beschikbaar voor vluchten binnen de EU. En dan is er nog het probleem van stijgende prijzen. Ook met een flexiticket moet worden bijbetaald als het nieuwe ticket duurder blijkt. Is het nieuwe ticket goedkoper dan het oude? Pech. Het verschil wordt niet vergoed.

Wie een annuleringsverzekering heeft, kan de omboekkosten terugkrijgen. Voorwaarde is dat er een geldige reden voor de gewijzigde vakantieplannen bestaat. Dat is bijvoorbeeld het geval als een familielid plots ernstig ziek wordt, of overlijdt. Het eventueel bij te betalen prijsverschil wordt niet door de verzekeraar vergoed.



Voor het doorvoeren van vluchtwijzigingen rekent vrijwel elke vliegmaatschappij administratiekosten. Bovendien moet vaak worden bijbetaald



Wie een annuleringsverzekering heeft, kan de omboekkosten terugkrijgen. Voorwaarde is dat er een geldige reden voor de gewijzigde vakantieplannen bestaat

Vertraging kan geld opleveren

Een vlucht kan ook vertraagd zijn of zelfs helemaal niet meer vertrekken. In de EU zijn er regels die passagiers beschermen bij vertraging of annulering. Deze zijn vastgelegd in de Europese Verordening 261/2004. „Als je vlucht met minimaal drie uur vertraging op de bestemming aankomt, heb je naast eten en drinken, mogelijk ook recht op een financiële vergoeding”, weet jurist Martijn Witvliet van het Europees Consumenten Centrum (ECC). Bij een vertraging van drie of meer uur en een vlucht korter dan 1500 kilometer heb je recht op 250 euro. Voor vertraagde vluchten met een afstand tot 3500 kilometer heb je recht op 400 euro. Alles daarboven geeft recht op 600 euro vergoeding. Je hebt geen recht op compensatie als er sprake is van een overmachtsituatie, zoals ernstige weersomstandigheden of terrorisme. Bij annulering heb je altijd recht op een alternatieve vlucht of teruggave van de oorspronkelijke ticketprijs.