



Vanaf volgende week geen papieren instapkaarten meer bij Ryanair, maar wat als je smartphone het laat afweten?

Vanaf woensdag 12 november kun je bij Ryanair enkel nog met een digitale boardingpass vliegen. Voor 20% van de passagiers verandert de incheckprocedure ingrijpend. Wat wint de luchtvaartmaatschappij daarbij? En wat als je smartphone de geest geeft? HLN-reisexpert Johan Lambrechts, Laura Clays van Testaankoop en luchtvaarteconoom Wouter Dewulf beantwoorden al uw vragen.

Ryanair vliegt jaarlijks 11 miljoen passagiers van en naar België, en bant de papieren boardingpass vanaf 12 november. Dat wil zeggen dat je vanaf die dag geen fysieke papieren instapkaart meer kunt downloaden en printen. Om aan boord van het vliegtuig te gaan, moet je de digitale boardingpass gebruiken die je tijdens de online check-in via de website of in de myRyanair-app wordt toegekend.

Volgens Ryanair blijven de gevolgen beperkt, want de luchtvaartmaatschappij zegt dat nu al 80 procent van de passagiers de digitale instapkaart gebruikt. Maar voor de overige 20 procent verandert de procedure ingrijpend. Terwijl je vroeger thuis aan je computer voor de zekerheid ook nog een papieren instapkaart kon afdrukken bij het inchecken, verdwijnt die mogelijkheid nu.

Testaankoop is er alvast niet gelukkig mee. Woordvoerder Laura Clays: "Wij vinden het absoluut niet oké dat consumenten enkel via de app een boardingpass kunnen laten zien. Dat zou betekenen dat Ryanair van passagiers verwacht dat ze een smartphone hebben, de app willen installeren en eigenlijk ook nog mobiele data hebben om het systeem in de luchthaven goed te laten werken."

Ryanair zelf spreekt van een "snellere, slimmere en meer milieuvriendelijke" reiservaring voor de klanten. Maar wie de Ierse budgetmaatschappij een beetje kent, weet dat de belangrijkste reden natuurlijk kosten besparen is. Door de papieren boardingpass te bannen, is er jaarlijks 300 ton papier minder nodig. Nog belangrijker: ook de personeelskosten verminderen. Je hebt immers minder mensen nodig om de incheckbalies te bemannen, omdat de procedure volledig digitaal wordt.

"Maar ook aan de inkomstzijde levert het Ryanair niets dan voordelen op", zegt luchtvaarteconoom Wouter Dewulf (UAntwerpen). "Ryanair maakt weinig winst op tickets, het verdient vooral aan de extra's zoals stoelreservering. En via die verplichte Ryanair-app is het veel makkelijker om extra's te verkopen. Ik gebruik die app zelf vaak, en het is vervelend hoe je constant wordt bestookt met pushberichten als je vooraf geen stoel of 'priority boarding' hebt geboekt. Daarom willen ze iedereen echt naar die Ryanair-app duwen."

Ja, want sommige landen accepteren nog geen digitale instapkaarten. Dat is het geval in Turkije, behalve op de luchthaven van Dalaman. Ook in Marokko worden nog geen digitale instapkaarten aanvaard. De luchthaven van Tirana in Albanië accepteert tot maart volgend jaar geen mobiele instapkaarten, zij het enkel voor vluchten naar het Verenigd Koninkrijk. Op deze luchthavens moet je dus online inchecken, vervolgens een papieren instapkaart voor je vlucht afdrukken en die tonen op de luchthaven.

Ryanair zelf zegt dat dat geen probleem is. Op voorwaarde dat je thuis online hebt ingecheckt, kun je bij noodgevallen en technische mankementen nog een papieren instapkaart krijgen aan de balie op het vliegveld. Gratis, want de toeslag

‘heruitgave boardingkaart’ van 20 euro verdwijnt vanaf 12 november, zo meldt de Ryanair-website.

Alleen: je kunt maar hopen dat er nog voldoende incheckbalies open zijn, en dat je niet voor een eindeloze wachtrij komt te staan, zodat je het risico loopt dat je misschien je vlucht mist.

Ook zij zouden in principe aan de balie op het vliegveld toch nog een papieren instapkaart kunnen krijgen. “In de algemene voorwaarden staat dat je je instapkaart op de app moet hebben staan, maar als je een probleem hebt, kan je altijd vragen dat het Ryanair-personeel het op de luchthaven afprint”, zegt Laura Clays van Testaankoop. “Nergens staat immers in de voorwaarden vermeld dat je met een smartphone op de luchthaven moet aankomen. Ook hier is het printen gratis, voor zover je thuis wel zelf de check-in hebt gedaan. Maar de praktijk zal uitwijzen hoe moeilijk of makkelijk Ryanair dat maakt, en of er geen lange wachtrij staat.”

Ook al zullen check-inbalies in de toekomst meer en meer geautomatiseerd worden, professor Dewulf ziet de papieren instapkaart bij andere vliegmaatschappijen nog niet te snel verdwijnen. “Zo’n digitale incheckprocedure is heel interessant voor Ryanair. Maar andere ‘full-service’-maatschappijen hebben klanten die echt gehecht zijn aan hun papieren instapkaart. Hun passagiers checken bijna altijd bagage in, en dat maakt hun check-inprocedures helemaal anders. Bij Ryanair zitten er amper 30 koffers in het bagageruim.”

“Ik denk wel dat Ryanair zelf in de toekomst nog verder kan besparen. Momenteel bestaat 30 procent van de omzet uit ‘aanvullende inkomsten’, dus alles wat buiten de ticketprijs valt. Maar bij de Amerikaanse ultralagekostenmaatschappij Spirit, bijvoorbeeld, loopt dat percentage zelfs op tot 50 procent, dus daar kan Ryanair nog groeien. Daarnaast zou de vliegmaatschappij de catering of de bagageafhandeling op haar belangrijke hubs in eigen huis kunnen gaan doen. En het zou me niet verwonderen mocht ze, zoals Wizz Air, in de toekomst een soort businessclass ‘light’ lanceren. Zo kan Ryanair ook binnen het lagekostenmodel toch wat meer ‘upmarket’ gaan.”

Johan Lambrechts