



HULPLIJN. Op heenreis geen probleem, op terugvlucht plots te groot voor handbagage: "Het was betalen of de koffer achterlaten"

Katriens zoon Tom ging op citytrip met budgetairline Vueling. Dezelfde valies die op de heenweg wél als handbagage werd aanvaard door dezelfde maatschappij, bleek op de terugreis plots te groot. "Hoe is dat mogelijk?"

"Is het legaal om een trolley met de juiste formaten te weigeren?"

Eind vorig jaar kocht Katrien* een nieuw koffertje. "Ik koos die, omdat hij volgens de beschrijving de geschikte afmetingen heeft om in alle landen en door alle luchtvaartmaatschappijen als handbagage aanvaard te worden. Het is zo'n klassieke trolley waar iedereen mee rondloopt op een luchthaven en waarvan je honderd modellen vindt."

Katrien had al een van die vele andere modellen van hetzelfde formaat, maar van een ander merk. "Die ging al probleemloos mee naar bijvoorbeeld Roemenië en Senegal." Vorige maand gebruikte zoon Tom*, een jonge twintiger, de recente aanschaf voor een citytrip naar Barcelona. Hij boekte een retourticket van 150 euro bij de Spaanse lowcostmaatschappij Vueling. Het was een aangename reis die vlekkeloos verliep. Althans, tot het laatste moment, toen Tom bij de gate in de rij stond om te boarden. "Er werden meerdere mensen uit de rij gehaald om de grootte van hun koffer te controleren. Toen bleek het valiesje plots niet te voldoen aan de normen voor de handbagage: het was te hoog volgens de metingen. Ineens gegroeid blijktbaar." Vreemd, want op de heenvlucht kraaide er geen haan naar. "Tom werd toen niet uit de rij gehaald. Er was geen signaal dat de trolley te groot was. Hij werd gewoon aanvaard."

De jongeman moest ter plekke 60 euro bijbetalen. "Ofwel cash met gepast geld, of met een kredietkaart." Maar Tom had enkel twee briefjes van 50 euro en zijn bankkaart op zak. "Beide werden geweigerd." Uiteindelijk belde Tom zijn vader in België met de vraag om zijn creditcardgegevens door te geven en zo de betaling uit te voeren. "Het is toch eigenlijk absurd dat je zo'n gegevens telefonisch moet doorgeven om aan boord te kunnen."

"Wraakroepend", noemt Katrien de kwestie. "Je wordt in de tang genomen. Wat ga je doen als het vliegtuig binnen een paar minuten vertrekt? Je betaalt. Het alternatief is de koffer achterlaten, maar dat doe je ook niet." Ze blijft met twee vragen zitten: "Hoe kan het dat dezelfde handbagage voor dezelfde citytrip met dezelfde maatschappij de ene keer wel en de andere keer niet aanvaard wordt? En is die werkwijze van geld innen wel legaal?"

Hallo Vueling?

"Toms ticket geldt enkel voor kleinere bagage, die onder de stoel past"

De tweede vraag van Katrien is het snelst te behandelen. Ja, het is legaal om extra kosten te laten betalen met gepast geld of via creditcard. Al kun je je vragen stellen bij de klantvriendelijkheid.

Dan blijft de vraag over waarom Tom op de terugweg plots moest bijbetalen. Dat heeft niets te maken met een plotse groeispurt van de trolley. Met afmetingen van 52 x 31 x 20 centimeter past het koffertje prima in de maximale grootte die Vueling hanteert voor handbagage *in het bovenvak*. Alleen, dat is niet wat Tom boekte. Een nadere bestudering van zijn

ticket leert dat hij een zogeheten *Fly Light*-tarief boekte. Het goedkoopste tarief bij Vueling, waarmee je slechts één stuk handbagage dat *onder je stoel past*, mag meenemen: maximaal 40 x 30 x 20 centimeter groot.

Dat bevestigt Vueling. De Spaanse maatschappij benadrukt dat die informatie meermaals tijdens het boekingsproces terugkomt en in e-mails en op de boardingpass staat. De restricties en voorwaarden van alle tarieven zijn bovendien op de website te vinden. Dat moet ook volgens de Europese wetgeving, stelt luchtvaartspecialist Luk De Wilde. Tom was dus in de fout. "Hij heeft eigenlijk geluk gehad dat hij niet ook op de heenvlucht werd gecontroleerd." Dat er op de ene luchthaven wel en op de andere niet naar de handbagage wordt gekeken, kan gebeuren. "Dat is geen exacte wetenschap, het is mensenwerk. Het kan bijvoorbeeld zijn dat het in Brussel wat sneller moest gaan en er dus minder of geen controle was. Of dat ze in Barcelona rekenden op meer handbagage en strenger waren."

Tom had dus kunnen – en moeten – weten dat hij enkel het formaat handbagage geschikt voor onder de stoel mocht meenemen. "Al kan ik me inbeelden dat er zo nog honderden, zo niet duizenden, gevallen zijn."

Dat beseft Katrien nu ook. "Het is duidelijk dat we ons niet genoeg hebben geïnformeerd." Al zit de moeder met extra bedenkingen. "Tom was ervan overtuigd dat het ticket mét reguliere handbagage was. Dat was vroeger ook altijd het geval. Het is ook wel heel verwarrend geworden voor de consument met al die verschillende tarieven en toegestane groottes van koffers."

Hallo luchtvaartexpert?

"Ze houden het basistarief opzettelijk laag en voegen dan kosten toe"

Luchtvaarteconoom Wouter Dewulf (UAntwerpen) begrijpt dat gevoel wel. *Ontbundelen* heet die ontwikkeling in het vakjargon. "Luchtvaartmaatschappijen bieden de keuze om 'licht' te kunnen reizen. Zo kunnen ze een laag basistarief voor het ticket aanbieden en daarna voor alle andere dienstverlening, zoals grotere handbagage, extra kosten aanrekenen." Ryanair voerde dat in 2018 in en al snel volgden andere lagekostenvlieggers en vervolgens ook traditionele maatschappijen. Brussels Airlines en Tui gingen recent overstag.

Waarom ontbundelen zo'n populair systeem is? "Omdat het werkt. Uit onderzoek blijkt dat onze gevoeligheid voor de prijs van een ticket groter is dan voor de extra kosten. Als het basistarief laag is, kopen we makkelijker wat extra's erbij." Dat is lucratieve handel. Dewulf stelt dat maatschappijen als Ryanair en Vueling tot wel een derde van hun omzet aan die extra's verdienen.

Naast lucratief is het ook een omstreden evolutie. De overkoepelende Europese consumentenorganisatie BEUC diende vorig jaar een klacht in tegen zeven luchtvaartmaatschappijen, waaronder Vueling, voor het aanrekenen van extra kosten voor handbagage als een trolley. "Door die kosten later toe te voegen, is het voor consumenten veel lastiger om de volledige prijs te vergelijken. Dat is niet alleen misleidend, het zorgt ook voor oneerlijke concurrentie", zegt Laura Clays van Testaankoop, dat lid is van BEUC. "Als je de complete informatie vergelijkt, zijn lagekostenmaatschappijen misschien helemaal niet zo *low cost*."

Het Europees Hof van Justitie oordeelde in 2014 bovendien – toevallig in een zaak rond Vueling – dat handbagage 'van redelijke afmetingen' in de prijs inbegrepen moet zijn. "De vraag is natuurlijk wat redelijk is. Ryanair legde die lat gigantisch laag met handbagage onder de stoel. Voor ons is redelijk wat je in de volksmond als handbagage zou zien, zoiets als een trolley."

De kwestie wordt door de EU behandeld, maar dat is een traag proces. Ondertussen raadt luchtvaartspecialist De Wilde aan een vliegreis te zien als een restaurantbezoek. "Je weet wat je mag verwachten: je gaat iets eten (of in het geval van een vlucht: dat je van A naar B reist). Dan krijg je het menu en kies je wat je wel en niet wil."

**Katrien en Tom zijn fictieve namen. Hun identiteit is bij de redactie bekend.*

Wil je **de echte vluchtprijzen vergelijken**? Doorloop dan eerst het volledige boekingsproces om te zien of er nog extra kosten bovenop het basistarief komen.

Lees altijd goed wat er **wel én niet is inbegrepen** bij de prijs van je ticket. Informeer je zeker over de verschillende tarieven.

Niet alleen de maat, maar ook het **gewicht** van de toegestane (hand)bagage kan per maatschappij verschillen. Hou daarmee rekening om onverwachte kosten bij de check-in te voorkomen.

Rutger Luiten