

De Spaanse luchtvaartmaatschappij Vueling wordt steeds populairder. Maar om haar passagiers niet woest te maken moet ze snel iets doen aan haar ernstige groeipijnen.

Maar weinig blije gezichten afgelopen weekend aan de Vueling-balies van de luchthaven van Barcelona. De maatschappij, die net als haar concurrenten Ryanair en EasyJet steeds populairder wordt door haar lage ticketprijzen, kampte dit weekend met geannuleerde en vertraagde vluchten, waardoor 8.000 passagiers vast zaten.

Volgens de Spaanse media werden in vier dagen 46 vluchten geannuleerd. Heel wat andere werden voor uren uitgesteld. Uitgerekend in een periode waarin Spanje weer een populairdere bestemming wordt, omdat vakantiegangers door de terreurdreiging landen als Turkije en Tunesië links laten liggen en weer naar Spanje en Italië trekken.

De Spaanse overheid vindt de gebeurtenissen onaanvaardbaar en opent een onderzoek naar wat is misgelopen. 'Vueling komt niet weg met wat in het afgelopen weekend is gebeurd', zei de Spaanse minister van Transport Ana Pastor. 'Als je in dit land passagiers irriteert, volgt een onderzoek met mogelijk straffen.'

Goede punten scoort Vueling de jongste tijd dus niet, maar in de afgelopen jaren wist de maatschappij wel fors aan populariteit te winnen. Vorig jaar boekte Vueling 1,9 miljard euro omzet. Dat is ruim dubbel zoveel als de 796,5 miljoen van 2010.

'Door zijn snelle groei kampt Vueling met groeipijnen', zegt Eddy Van de Voorde, een transporteconoom van de Universiteit Antwerpen, gespecialiseerd in luchtvaart. 'Het vluchtschema raakt nog al te vaak in de knoop doordat de crew niet op het juiste moment op de juiste plaats is.'

Dat komt doordat de vliegtuigen van Vueling op één dag naar verschillende landen vliegen. 'Van Brussel naar Barcelona, van daar naar Valencia en van daar weer naar Brussel. Zo werken maatschappijen als Ryanair en EasyJet ook, maar die zijn intussen opgewassen tegen de daarmee gepaard gaande tijdsdruk en zijn hun kinderziektes al jaren ontgroeid.'

Dat de kinderziektes bij Vueling nu pas opduiken, lijkt vreemd, want het bestaat al sinds 2004. Maar toen was het nog een kleine onafhankelijke maatschappij.

De grote sprong voorwaarts kwam er pas in de afgelopen jaren, nadat Vueling was overgenomen door de Spaanse maatschappij Iberia en zo terechtkwam bij IAG, de luchtvaartgroep waartoe ook British Airways behoort.

'Sindsdien groeit de maatschappij fors, door agressieve en goede marketing', zegt Van de Voorde. 'Ze bereikt haar doelgroep van jonge en prijsbewuste klanten met reclame die blijft hangen. Je ziet ze in de luchthaven en daarbuiten. De luchthaven van Zaventem associëren reizigers traditioneel met Brussels Airlines. Maar wie er tegenwoordig rondloopt, kan niet naast de reclamepanelen van Vueling kijken. Tot op het toilet toe.'

Vueling profiteert er dus van deel uit te maken van een grote groep, maar dat vormt ook de kern van de moeilijkheden waar de maatschappij vandaag mee kampt. 'Vliegtuigen kan ze goedkoop kopen door de aankoopkracht van IAG, dat bij Airbus en co meteen honderd vliegtuigen bestelt voor zijn drie maatschappijen.

Maar de piloten van Vueling worden opstandig als ze hun lonen en werkomstandigheden vergelijken met die van hun collega's bij Iberia en British Airways. Die verdienen tot 30 procent meer. Dat argument halen de vakbonden maar al te graag aan en dat leidt tot stakingsacties. Ook in de afgelopen weken.

Het is goed mogelijk dat Vueling voor een zomer vol obstakels staat. 'Dat zou rampzalig zijn', zegt Van de Voorde. 'Van grote hinder in de drukke zomerperiode dragen maatschappijen tot een jaar later de gevolgen. Hopelijk slaagt de directie erin het personeel snel meer tevreden te stellen.'

Vorig jaar boekte Vueling 1

Copyright © 2016 Mediafin. Alle rechten voorbehouden