

Meer rechten voor reiziger? Minder low cost in de lucht



De Morgen - 07 Jul. 2016
Pagina 10

Na een recent vonnis van de rechtbank in Charleroi kunnen klanten sneller en gemakkelijker een schadevergoeding krijgen van luchtvaartmaatschappijen, nadat een vlucht geannuleerd of vertraagd is. Maar meer schadevergoedingen betekent ook duurdere tickets op termijn, waarschuwen experts.

Reizigers kunnen eenvoudiger en met minder risico's een schadevergoeding vorderen van de luchtvaartmaatschappij als hun vlucht vertraagd was of geannuleerd werd. Dat kan dankzij claim-organisaties als Happy Flights en Claim It, beide uit Gent. Een Vlaams koppel kreeg op 24 juni nog een schadevergoeding toegekend nadat Happy Flights een rechtszaak aanspande tegen Ryanair omdat hun vlucht zonder uitleg geannuleerd werd.

"Dit is een cruciaal vonnis", zegt Eddy Van de Voorde, transporteconoom en luchtvaartspecialist (Universiteit Antwerpen). "Reizigers moeten zo minder moeite doen om een schadevergoeding te krijgen. Maar luchtvaartmaatschappijen zullen dat op termijn wel doorrekenen in hun ticketprijs."

Luchtvaartmaatschappijen doen vaak moeilijk en rekken tijd in de hoop dat reizigers afhaken. Wanneer organisaties als Happy Flights ingrijpen, beseffen ze dat ze moeten reageren. Dat blijkt ook duidelijk uit het huidige vonnis, zegt Van de Voorde. Ryanair stuurde pas een voucher van tweemaal 250 euro naar het Vlaamse koppel in kwestie nadat bekend raakte dat Happy Flights een rechtszaak was gestart.

Serieuze impact

Te laat dus. "Want hiermee respecteerde Ryanair de wetgeving niet", zegt Bram Van Nieuwerburgh, oprichter van Happy Flights. De som van 250 euro per persoon is in de Europese Verordening 261 over passagiersrechten opgetekend. Maar de rechtszaak was al gestart en dus had Ryanair de schadevergoeding aan Happy Flights en niet aan het koppel moeten uitbetalen. Hun werkmethode is niet nieuw en dus maakte Ryanair een duidelijke fout. Het vonnis van de rechtbank van Charleroi bevestigt dat. "Het is fijn dat we als organisatie nu echt erkend worden als een rechtmatige tussenpersoon", zegt Van Nieuwerburgh. "Tijdens de 18 maanden dat we actief zijn, werkten we al ettelijke honderden dossiers af met een succesratio van 98 procent."

Het vonnis zal een serieuze impact hebben op de luchtvaartsector in Europa, zegt Van de Voorde. "Het gedrag van alle luchtvaartmaatschappijen zal veranderen omdat zowel de lagekostenmaatschappijen als de duurdere met dit fenomeen geconfronteerd zullen worden." Hij voorspelt een gemiddelde verhoging van de ticketprijzen waarbij de twee types maatschappijen langzaam naar elkaar toe zullen groeien. "Dat is geen goede tendens", zegt Bert Wyseur, doctoraatsstudent consumentenrecht (KU Leuven). "Het is goed dat individuen nu sneller een schadevergoeding kunnen afdwingen, maar uiteindelijk zal iedereen daarvoor mee betalen."

De oplossing? Een instantie van de overheid die automatisch een schadevergoeding regelt, zegt Mia Wouters, professor luchtvaartrecht (UGent). "Reizigers kunnen nu al hun beklag doen bij het Directoraat-Generaal Luchtvaart, maar dat geeft er vaak geen gevolg aan. Een nieuwe wetgeving vanuit de EU moet meer gezag geven aan de nationale autoriteiten, die dan directer kunnen ingrijpen." Bij het Directoraat-Generaal was de woordvoerder niet bereikbaar voor commentaar.

RANI DECOCK

Copyright © 2016 De Persgroep Publishing. Alle rechten voorbehouden