

'Er is altijd wel iemand die te laat komt of naar een begrafenis moet'



De Tijd - 12 Apr. 2017
Pagina 4

Meer tickets verkopen dan er plaatsen zijn in het vliegtuig. Elke luchtvaartmaatschappij doet het wel eens, doorgaans uit commerciële overwegingen. Het komt erop aan berekend te overboeken.

Volgens de Europese Commissie is de kans kleiner dan 1 op 10.000 dat een stipte passagier met een geldig ticket toch niet in het vliegtuig mag stappen. Maar het gebeurt wel, getuige het incident met United Airlines afgelopen weekend. De Amerikaanse luchtvaartmaatschappij was wereldnieuws omdat ze op een vlucht van Chicago naar Louisville, Kentucky een overtollige passagier hardhandig uit zo'n overboekt vliegtuig sleurde. (zie inzet)

Luchtvaartmaatschappijen hebben zo hun redenen om af en toe toch meer tickets te verkopen dan er plaatsen zijn in het vliegtuig, met alle risico's van dien. Soms zijn de redenen voor de overboeking van technische aard, bijvoorbeeld als een reservenvliegtuig minder zetels heeft dan het aanvankelijk voorziene vliegtuig dat onverwacht niet beschikbaar is. Maar ook uit commercieel oogpunt kan een overboeking interessant zijn.

'Omdat we onze bezettingsgraad zo goed mogelijk willen optimaliseren, overboeken wij ook soms', zegt Geert Sciot, de woordvoerder van Brussels Airlines. 'Bij bepaalde bestemmingen weten we dat er passagiers niet komen opdagen. Er zijn altijd wel mensen die geen visum krijgen om naar een bepaald Afrikaans land te reizen. En er zijn er die hun overstapvlucht missen, te laat op de luchthaven arriveren of niet kunnen vertrekken omdat ze naar een begrafenis moeten.' Met de duurste vliegtuigtickets in businessclass kunnen passagiers bovendien gemakkelijk van vlucht switchen.

Het komt erop aan niet te veel risico te nemen bij het overboeken. 'De vrijdag voor de paasvakantie of de dag voor kerstdag zullen we nooit overboeken, omdat we weten dat bijna iedereen dan komt opdagen', zegt Sciot. 'Ook op de bestemmingen waarvoor maar weinig alternatieven bestaan, doen we het niet.'

Pechvogels

Als de passagiers van een overboekte vlucht toch allemaal opdagen, begint het gedoe. Dan zoeken maatschappijen eerst vrijwilligers die in ruil voor een financiële compensatie de eerstvolgende vlucht naar hun bestemming willen nemen. Sommige maatschappijen bieden een voucher aan voor een toekomstige vlucht, die vaak meer waard is dan de cashvergoeding. Zo lokken ze toekomstige klanten. En sommige passagiers komen graag wat later aan als ze ooit nog eens gratis naar New York mogen vliegen.

Als niemand zich vrijwillig meldt, moet het personeel er pechvogels uitpikken. Vaak valt de keuze op de passagiers die laatst hebben ingecheckt. Families of reizigers die nog moeten overstappen, worden meestal gespaard. De selectie van de passagiers die tegen hun zin niet op de vlucht mogen, gebeurt meestal aan de incheckbalie of aan de gate. Dat een klant er pas in het vliegtuig wordt uitgezet, zoals bij United, is vreemd.

Toch komt 'involuntarily denied boarding' weinig voor. Sciot: 'We vinden altijd wel vrijwilligers die op de volgende vlucht willen wachten. Voor een Erasmus-student of een gepensioneerde is het interessant cash te krijgen waarmee hun hele ticket wordt terugbetaald.'

Goedkope tickets

De luchtvaartsector wijst erop dat overboekingen ook voordelen hebben. Het systeem maakt goedkopere ticketprijzen mogelijk. Want hoe beter een vliegtuig gevuld is, hoe lager de gemiddelde kosten per passagier, en hoe lager de prijs die een luchtvaartmaatschappij moet vragen voor een ticket.

Tegelijk jaagt elke fout ingeschatte overboeking een maatschappij op kosten. 'Zeker in Europa zijn overboekingen zeldzaam geworden, omdat het de maatschappijen te veel kost', zegt luchtvaartexpert Eddy Van de Voorde (Universiteit Antwerpen). 'Als Ryanair zijn tickets voor 10 euro verkoopt, wil het geen 250 euro betalen omdat de 181ste passagier niet in het vliegtuig kan.'

Dat beaamt Brussels Airlines. 'Wij hebben er geen enkel belang bij doelbewust te veel te overboeken', zegt Sciot. 'Het leidt tot ontevreden reizigers, en het kost ons veel geld.'

LUKAS VANACKER

Copyright © 2017 Mediafin. Alle rechten voorbehouden