

# “Schadeclaim van 25 miljoen? Geen probleem voor Ryanair”



Het Nieuwsblad\* - 19 Sep. 2017  
Pagina 11

\* Het Nieuwsblad/Dender, Het Nieuwsblad/Brugge-Oostkust, Het Nieuwsblad/Aan Gent gebonden, Het Nieuwsblad/Waasland, Het Nieuwsblad/Kempen, Het Nieuwsblad/Roeselare-Tielt-Izegem, Het Nieuwsblad/Pajottenland, Het Nieuwsblad/Meetjesland - Leiestreek, Het Nieuwsblad/Leuven-Hageland, Het Nieuwsblad/Mechelen-Lier, Het Nieuwsblad/Oostende-Westhoek, Het Nieuwsblad/Antwerpen, Het Nieuwsblad/Vlaamse Ardennen - Gentse Rand, Het Nieuwsblad/Limburg, Het Nieuwsblad/Kortrijk-Waregem-Menen, Het Nieuwsblad/Brussel-Noordrand

*2.000 geschrapte vluchten, tot 400.000 getroffen passagiers en tientallen miljoenen euro's schade door een probleem met verlofdagen. Sommige CEO's zouden er een hartinfarct van krijgen, maar dat geldt niet voor Michael O'Leary. “Ryanair overleeft dit debacle zonder grote littekens”, zegt transporteconoom Eddy Van de Voorde (UA).*

Overall in Europa rollen claimbedrijfjes over elkaar heen om getroffen passagiers van Ryanair duidelijk te maken dat ze recht hebben op een schadevergoeding van minimaal 250 euro. In sommige gevallen is dat een veelvoud van de betaalde ticketprijs. Tegelijk kondigen consumentenorganisaties als Test-Aankoop aan dat ze de Ierse prijsvechter in gebreke willen stellen. De imagoschade voor Ryanair lijkt bijzonder groot en alleen al aan schadeclaims wacht de Ieren een rekening van minstens 25 miljoen euro.

CEO Michael O'Leary liet gisteren verstaan dat de maatschappij “het verknoeid heeft” en dat aan een oplossing wordt gewerkt. “We hadden dit moeten zien aankomen”, klonk het verontschuldigend. Maar tegelijk kondigde hij ook een investering van 30 miljoen euro aan voor het aanwerven van nieuwe piloten, bonussen voor crewleden die een deel van hun vakantie willen opgeven én vliegtickets aan bodemprijzen. O'Leary op z'n best dus: de klanten sussen met excuses en kortingen, aandeelhouders oplossingen aanbieden én tegelijk het (toekomstig) personeel lekkers beloven.

### Weg van minste kwaad

In Dublin houden ze dus het hoofd koeltjes. “Ryanair genereerde vorig jaar een winst van 1,3 miljard euro. De som aan schadevergoedingen is peanuts voor dit bedrijf”, zegt transporteconoom Eddy Van de Voorde. “O'Leary heeft een oorlogje verloren, maar heeft veel erger voorkomen. Ryanair kreeg van de Ierse autoriteiten eerder dit jaar te horen dat de werkplanning voortaan op 1 januari moet starten. Bijgevolg had het personeel plots drie maanden minder tijd om vakantiedagen op te nemen. O'Leary heeft de weg van het minste kwaad gekozen. Een succesvolle zomervakantie draaien (Ryanair vervoerde een recordaantal van 25,3 miljoen passagiers, nvdr.) om dan tot aan de start van het winterseizoen op enkele lijnen te knippen. Was dat niet gebeurd, dan zou Ryanair lang gekampt hebben met grote vertragingen en dito schadevergoedingen. De imagoschade en kosten zouden hoger hebben gelegen. Mogelijk zouden meer aandeelhouders gaan twifelen.”

### Klanten komen wel terug

Van de Voorde verwacht niet dat de lagekostenmaatschappij op de lange termijn met grote littekens achterblijft. “In totaal is 98 procent van de klanten niét betrokken. Voor de meeste klanten is de prijs de doorslaggevende factor en dus keren getroffen passagiers na enkele maanden wel terug. Dat gebeurde ook in 2010 toen Ryanair na de uitbarsting van de IJslandse vulkaan Eyjafjallajökull gestrande klanten in de kou liet staan. Het geheugen van consumenten kan soms kort zijn.”

### Joost Freys

Copyright © 2017 Corelio. Alle rechten voorbehouden