

Steeds meer schadeclaims tegen vliegtuigmaatschappijen Steeds meer schadeclaims tegen vliegtuigmaatschappijen

De Standaard - 23 Jul. 2018

Luchtvaartmaatschappijen krijgen steeds vaker af te rekenen met schadeclaims vanwege vertraagde of geannuleerde vluchten. Die trend lijkt hand in hand te gaan met de continue groei van het Europese luchtverkeer én met de dalende stiptheid op heel wat Europese luchthavens. Luchtvaartmaatschappijen krijgen steeds vaker af te rekenen met schadeclaims vanwege vertraagde of geannuleerde vluchten. Die trend lijkt hand in hand te gaan met de continue groei van het Europese luchtverkeer én met de dalende stiptheid op heel wat Europese luchthavens.

Van onze redacteur Filip Michiels Brussel Europees commissaris voor Transport Violeta Bulc legde begin deze maand al de vinger op de wonde: dagelijks lopen er in de EU zowat 50.000 reizigers vluchtvertragingen tot twee uur op. Volgens Eurocontrol, dat de luchtverkeersleiding in Europa controleert, lag het aantal vertraagde of afgelaste vluchten eind juni al even hoog als in het volledige jaar 2017. De verwachting is overigens dat 2018 met 11 miljoen vluchten ook het drukste jaar ooit wordt in de 28 EU-landen, Noorwegen en Zwitserland. Meer vluchten en meer vertragingen betekenen logischerwijze ook meer schadeclaims, maar de voorbije maanden was er echt wel sprake van een bijzonder opvallende stijging. 'Specifiek voor België zagen wij de eerste helft van dit jaar een toename met zowat 150 procent tegenover diezelfde periode vorig jaar', zegt Kevin Lamers, woordvoerder van Vlucht Vertraagd. Dit Nederlandse bedrijf, dat intussen actief is in negen Europese landen, is een van de vele commerciële spelers die passagiers helpen een schadeclaim in te dienen als hun vlucht een aantal uren vertraging opliep of volledig geannuleerd werd. Als die klacht ook daadwerkelijk tot een schadevergoeding leidt, roomt het bedrijf daarvan 25 procent af. 'Gemiddeld over alle landen waar we nu actief zijn, zien wij een stijging met 125 procent van het aantal aanvragen tot schadeclaims in vergelijking met vorig jaar. Tegelijk stellen we vast dat er sinds begin mei effectief ook heel wat meer vertragingen zijn op Europese luchthavens dan de vorige jaren. Dat is opvallend, want meestal duiken de Europese luchthavens pas in volle vakantieperiode in de rode cijfers qua stiptheid.' Commerciële bedrijfjes Hoeveel schadeclaims uit België Vlucht Vertraagd de eerste zes maanden van dit jaar al binnenkreeg, wil Lamers niet kwijt, maar hij geeft wel aan dat het er verschillende duizenden zijn. 'De gemiddelde schadevergoeding per aanvaarde claim is nu 943 euro', klinkt het. De FOD Mobiliteit, waar reizigers ook terecht kunnen met stiptheidsklachten over hun vluchten, bevestigt het toenemende aantal dossiers. Al lijkt de trend hier iets minder uitgesproken: in de eerste drie maanden van 2017 kwamen er 468 klachten binnen, de eerste drie maanden van dit jaar waren dat er al 610. Luchtvaarteconoom Eddy Van De Voorde (UAntwerpen) toont zich allerminst verbaasd over de forse stijging van het aantal schadeclaims. 'Tot voor enkele jaren had de overgrote meerderheid van de reizigers nog nooit gehoord van de Europese regelgeving en de rechten die daar voor de passagiers uit voortvloeien. Ze wisten ook niet waar ze met eventuele klachten terecht konden. Dat is op korte tijd fel veranderd, niet het minst omdat er plots veel commerciële bedrijfjes in dat gat gedoken zijn.' Extra capaciteit Van De Voorde wijst daarbij ook op de forse groei van het luchtverkeer zelf, waarbij sommige routes in een jaar tijd zelfs tot 50 procent meer reizigers registreerden. 'Dit is grotendeels een gevolg van de economische hausse die we nu doormaken. Enkele Europese luchthavens, onder meer Heathrow en Schiphol, schuren nu echt wel tegen hun capaciteitsplafond aan. De kleinste vertraging daar leidt dan meteen tot een kettingreactie. Ook een aantal drukke luchtroutes kampt vandaag echt met capaciteitsproblemen.' Een fundamentele oplossing ziet Van de Voorde niet meteen, al is het volgens hem wel een optie om meer routes vrij te maken voor de burgerluchtvaart ten nadele van de militaire luchtvaart. 'Ik stel ook vast dat steeds meer maatschappijen nu ook op trajecten binnen Europa echt grote toestellen inzetten, wat vroeger veel minder het geval was. Tegelijk moeten we realistisch zijn: net zoals nieuwe wegen na een tijdje ook opnieuw dichtslibben, dooft ook de impact van extra capaciteit in het luchtverkeer op termijn uit.'