

Gaat Ryanair te ver?



Dat het weinig comfort biedt, dat is Ryanair allang vergeven. Maar dat reizigers om de zoveel tijd en masse stranden? En dat het personeel wordt afgedreigd door de grote baas wanneer het protesteert? Dat lijkt van een andere orde. Stoot Michael O'Leary stilaan op de grenzen van de consument?

Het is de brief van Ryanair-baas Michael O'Leary aan zijn personeel die voor Josse Abrahams (55) de druppel was die de overvolle emmer deed overlopen. Op Twitter en Facebook uitte hij, net zoals vele anderen, zijn verbijstering. En het voornemen om nooit, maar dan ook nooit, nog een voet te zetten op een vlucht die eindigt met luid trompetgeschal nadat onderbetaald cabinepersoneel je achtereenvolgens drank, eten, krasloten en parfum heeft proberen verkopen.

Want een bedrijf dat zegt dat de namen genoteerd worden van wie meedoet aan de stakingen voor betere arbeidsvoorwaarden, en dat de gevolgen daarvan voelbaar zullen zijn in het verdere verloop van hun carrière? "Negentiende-eeuwse praktijken zijn dat", zegt Abrahams. "Dreigen de bonus van zijn personeel in te trekken. Wat denkt die man wel? Dit soort mentaliteit, ik kan en ik wil daar niet meer aan meewerken. En ik koester de hoop dat consumenten wel degelijk een rol kunnen spelen. Samen kunnen we iets betekenen, samen kunnen we Ryanair boycotten."

Sla de cijfers erop na en het lijkt erop dat daar inderdaad een voedingsbodempot voor is. Nog los van de moreel verontwaardigden die Ryanair willen dwarsbomen uit ethische overwegingen, kunnen intussen zowat de helft van stadions van het WK voetbal in Rusland gevuld worden met recentelijk gedupeerden. Alleen al in Zaventem en Charleroi zagen vorige week ongeveer 23.500 mensen hun vlucht geschrapt door de staking het Ryanair-personeel. Vorig najaar veegde de luchtvaartmaatschappij zelf duizenden vluchten van de tabellen door een gebrek aan piloten. Over heel Europa werden daardoor toen honderdduizenden reizigers getroffen. En ook toen weerklonk de oproep tot een boycot.

Alternatieven zat

En in theorie zou die ook best succesvol kunnen zijn. Want Ryanair was misschien de eerste, het is al lang niet meer de enige prijsbreker op de Europese markt. Van op iedere luchthaven vertrekken ook verschillende andere lowcostmaatschappijen en zelfs de traditionele spelers bieden tegenwoordig vluchten tegen uiterst scherpe prijzen aan.

Eddy Van de Voorde, luchtvaarteconoom aan de Universiteit Antwerpen, houdt dat scherp in de gaten. "Op lijnen die zowel door Brussels Airlines als door Ryanair bediend worden, zie ik nauwelijks nog een verschil."

Nog een element dat in de kaart speelt van een mogelijke boycot: in tegenstelling tot met welk automerk je rijdt, bepaalt de keuze van een vliegtuigmaatschappij veel minder de identiteit van de consument. Onder welke vlag ze vliegen, maakt het gros van de reizigers niets uit. Merkgevoeligheid speelt in de luchtvaart enkel een rol bij de echte zakenreizigers die vliegmijsen verzamelen bij een bepaalde maatschappij, weet Van de Voorde. "Maar die maken bij Ryanair minder dan 1 procent van de klandizie uit."

En toch. Hoe breed gedragen de verontwaardiging bij de publieke opinie ook is, en hoe zeer het ook lijkt alsof O'Leary dit keer echt wel te ver gegaan is, het ziet er niet meteen naar uit dat Ryanair zich op een kantelpunt bevindt.

Andere aanbieders mogen nog (bijna) even concurrentieel zijn, Ryanair zal altijd het first over advantage hebben, zegt Van de Voorde. "Doordat hun naam onlosmakelijk verbonden is aan 'goedkoop', zal de consument altijd eerst aan hen denken. Dat is een geweldig voordeel."

De cijfers bewijzen dat overigens. Op het moment dat er vorige herfst zoveel Ryanair-vliegtuigen aan de grond moesten blijven staan, viel de ticketverkoop wat terug. Dat vertaalde zich in een lichtjes lagere bezetting twee tot drie maanden later: vliegtuigtickets worden doorgaans immers even op voorhand geboekt.

Maar intussen staat de maatschappij met de harp in de staart weer te blinken op haar vertrouwde plek: helemaal bovenaan het klassement van luchtvaartmaatschappijen met de hoogste bezettingsgraad. Meer dan 95 procent bedraagt die. Ter vergelijking: goed draaiende maatschappijen als Lufthansa of Brussels Airlines zijn blij met een coëfficiënt tussen de 70 en de 80 procent.

Professor consumentengedrag Kim Willems van de VUB maakt zich dan ook weinig illusies. "Als puntje bij paaltje komt, is de prijs altijd doorslaggevend. Consumenten gaan pas spontaan meer willen betalen wanneer ze zwaar persoonlijk geraakt zijn. Wanneer ze iemand kennen die bij Ryanair werkt in slechte omstandigheden, bijvoorbeeld."

Zelfs ethiek weegt daar niet tegenop. "Vraag aan alle reizigers of ze het belangrijk vinden dat het personeel goed behandeld wordt en de kans is heel groot dat iedereen daar bevestigend op antwoordt. Maar vraag vervolgens of ze daar ook meer voor willen betalen en het enthousiasme zal al snel bekoeld zijn."

Voor wie daaraan twijfelt, heeft Willems een goed vergelijkingspunt: iedereen weet dat de kledingindustrie in landen als Bangladesh, India of Vietnam niet zuiver op de graat kan zijn. Maar dat belet ons er niet van om nog steeds massaal T-shirts te kopen voor de prijs van een groot brood.

Problemen op komst

Dus zolang Ryanair zijn prijsmodel in stand houdt, heeft het bedrijf weinig te vrezen. En dat zal het ook zeker doen, is Van de Voorde overtuigd. Zelfs niet nu het beursaandeel van Ryanair op een maand tijd zo'n dikke 9 procent aan waarde verloor en in vergelijking met een jaar geleden al 20 procent.

"Ingaan op de eisen van de stakers is geen optie. Dan ziet het bedrijf zijn kosten met tientallen procenten toenemen en ofwel moet het zijn tickets dan duurder maken, ofwel interen op de winst. O'Leary valt nog liever dood."

En daarom zal de Ryanair-topman het spel de komende dagen keihard spelen, verwacht Van de Voorde. "Hij zal wellicht in een aantal landen waar hij niet te veel tegenkanting vreest gespecialiseerde vakbonden toestaan, als tegemoetkoming. Maar tegelijkertijd zal hij vol voor het afschrikkeffect gaan. Het zou me niet verbazen wanneer hij nog een aantal basissen sluit en het personeel de keuze laat: verhuizen naar een andere stelplaats of afvloeien."

En daarin schuilt dan wel een gevaar voor de toekomst. Want al die vrijgekomen toestellen moeten dan ingezet worden op een andere locatie. Geen sinecure in de gegeven omstandigheden want het luchtvaartnet is al net zo vol zit als de Antwerpse Ring. "Een luchthaven als Londen Heathrow heeft een capaciteitsbenutting van 98 procent. Wil je daar een vlucht bij plannen, dan moet een andere geschrappt worden. De strijd om slots in het vluchtschema is bikkelhard en zal alleen toenemen de komende jaren", voorspelt Van de Voorde. Zelfs de kleinere luchthavens als Charleroi, waar Ryanair het van moet hebben, zijn al zo goed als verzadigd.

"Dus als u me vraagt: staat het Ryanair-model onder druk? Dan zeg ik volmondig ja. Maar niet door deze staking, niet door deze crisis. De echte test, die komt er over enkele jaren aan, wanneer er echt geen vliegtuig meer bij kan."

ANN VAN DEN BROEK

Copyright © 2018 De Persgroep Publishing. Alle rechten voorbehouden